

University of Groningen

## Een schoenendoos vol ongeopende enveloppen. Onderzoek Humanitas

Belt, Michelle; Fokkema, Tjerkje; Meijerink, Marieke

**IMPORTANT NOTE:** You are advised to consult the publisher's version (publisher's PDF) if you wish to cite from it. Please check the document version below.

### *Document Version*

Publisher's PDF, also known as Version of record

### *Publication date:*

2008

[Link to publication in University of Groningen/UMCG research database](#)

### *Citation for published version (APA):*

Belt, M., Fokkema, T., & Meijerink, M. (2008). *Een schoenendoos vol ongeopende enveloppen. Onderzoek Humanitas: hulp bij de thuisadministratie regio Friesland*. Wetenschapswinkel Economie en Bedrijfskunde.

### **Copyright**

Other than for strictly personal use, it is not permitted to download or to forward/distribute the text or part of it without the consent of the author(s) and/or copyright holder(s), unless the work is under an open content license (like Creative Commons).

The publication may also be distributed here under the terms of Article 25fa of the Dutch Copyright Act, indicated by the "Taverne" license. More information can be found on the University of Groningen website: <https://www.rug.nl/library/open-access/self-archiving-pure/taverne-amendment>.

### **Take-down policy**

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

*Downloaded from the University of Groningen/UMCG research database (Pure): <http://www.rug.nl/research/portal>. For technical reasons the number of authors shown on this cover page is limited to 10 maximum.*

# Een schoenendoos vol ongeopende enveloppen

Onderzoek Humanitas: hulp bij de thuisadministratie regio Friesland

Michelle Belt  
Tjerkje Fokkema  
Marieke Meijerink

Groningen, 2008

WD 2008-1

Rijksuniversiteit Groningen  
Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde

Coördinator: dr. Frans J. Sijtsma  
Projectleiders: drs. Tamara Slief, drs. Martijje Lubbers  
Secretariaat: Henk Janssen  
Opdrachtgever: Humanitas  
Begeleidend docent: drs. S.T.M. Kremer

Adres:  
Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde  
Postbus 800  
9700 AV Groningen  
Tel. 050-363 3810  
e-mail: [ebwinkel@rug.nl](mailto:ebwinkel@rug.nl)  
internet: [www.rug.nl/wewi/eb](http://www.rug.nl/wewi/eb)



## Voorwoord

Voor u ligt het resultaat van het onderzoek dat wij voor Humanitas Thuisadministratie Friesland uitgevoerd hebben. Dit praktijkonderzoek is voor ons een zeer leerzaam onderdeel van de Master Marketing Management geweest. In het kader van het vak Marketing Research Practice en via de Wetenschapswinkel van de RUG hebben wij dit onderzoek aangeboden gekregen. Graag willen we Tamara Slief bedanken voor haar faciliterende rol in deze.

Het verkrijgen van inzicht in de non-profit organisatie Humanitas heeft onze horizon aanzienlijk verbreed. Met veel enthousiasme en een gezonde dosis nieuwsgierigheid, hebben we ons in een relatief korte tijd het onderwerp eigen weten te maken. Ondanks een soms lastige logistieke planning, hebben we bijzonder prettige en inspirerende gesprekken met regiocoördinatoren en MA-consulenten gevoerd. Graag bedanken wij de regiocoördinatoren Mevr. Vollema, Dhr. Haverkort, Dhr. Poortenga, Mevr. Smit, Mevr. Van der Vaart, Mevr. De Jong, Dhr. Voogt en de MA-consulenten Mevr. Westerhuis en Dhr. De Vries voor hun medewerking. We hopen van harte dat de door ons gesuggereerde aanbevelingen zullen helpen om Humanitas Thuisadministratie Friesland nog beter te laten functioneren in de toekomst.

Vanuit de Vakgroep Marketing zijn wij begeleid door Drs. Sara Kremer. Graag willen wij haar bedanken voor de feedback en begeleiding de afgelopen maanden.

Michelle Belt  
Tjerkje Fokkema  
Marieke Meijerink



## Samenvatting

Humanitas is de Nederlandse vereniging voor maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie ondersteunen bij het regelen van financiële zaken voor mensen die door ouderdom, een handicap, een scheiding of om een andere reden moeite hebben met hun financiële administratie. De vrijwilligers komen bij de hulpvragers thuis om, na een intakegesprek, samen met hen de administratie te doen. De vrijwilligers nemen de taak niet over maar zijn ‘het maatje’ waarop gesteund kan worden. De hulpvrager blijft zelf altijd verantwoordelijk voor de (financiële) administratie en blijft zijn eigen keuzes maken.

In Friesland heeft Humanitas 8 vrijwilligersgroepen Thuisadministratie: Leeuwarden, Noordwest Friesland, Smallingerland/Opsterland, Ooststellingwerf, Heerenveen/Weststellingwerf, Skarsterlân/Lemsterland, Sneek & omgeving en Boarnsterhim. De eerste groepen zijn gestart vanaf 2004 en ontvangen een breed scala aan hulpvragen. Een aantal jaren na de start van Thuisadministratie in de verschillende regio's in Friesland, is een groeiende vraag waar te nemen. Tevens krijgen de vrijwilligersgroepen te maken met een toenemende complexiteit in de hulpverlening en de organisatie daarvan. Er zijn een aantal knelpunten waar Thuisadministratie Friesland momenteel mee geconfronteerd wordt. Er is ten eerste weinig uniformiteit in de werkwijze/benadering van de verschillende groepen. Daarnaast is er veel vraag naar langdurige en complexe ondersteuning op het gebied van Thuisadministratie, wat niet in lijn lijkt te zijn met de missie van Humanitas Thuisadministratie om hulpvragers enkel een steuntje in de rug te bieden.

In het kader van dit onderzoek luidt het management beslissingsprobleem als volgt:

*‘Hoe kan het aanbod van hulp bij Thuisadministratie Friesland het beste georganiseerd worden?’*

Het marketing-onderzoeksprobleem in dit onderzoek luidt als volgt:

*‘Hoe wordt de Thuisadministratie Friesland op het moment georganiseerd en wat is kenmerkend voor de verschillende regio's aangaande hulpvragers, hulpvragen en omgevingsfactoren?’*

Het doel van het onderzoek is Humanitas Thuisadministratie Friesland een duidelijk inzicht te geven in de huidige situatie en recente ontwikkelingen op het gebied van Thuisadministratie in Friesland. Dit kan helpen richting te geven aan de toekomst. Zwaartepunten van het onderzoek liggen bij het in kaart brengen van het type hulpvragers, het type hulpvragen, de

positie in het zorgnetwerk en de mogelijkheid volgens de visie (het op den duur weer zelf doen) te werken.

Allereerst werd secundaire informatie verzameld om het probleem nader te definiëren, in kaart te brengen en af te bakenen. Hieruit bleek dat het belangrijk is om de grenzen van het vrijwilligerswerk helder aan te geven. De activiteit Thuisadministratie beperkt zich tot het ordenen van de (financiële) administratie en indien gewenst het opstellen van een bestedingsplan en het bieden van begeleiding bij de uitvoering van het bestedingsplan. Dit kan kortdurend of langdurend zijn. Hierbij is één van de belangrijkste doelstellingen van Thuisadministratie dat hulpvragers na een jaar weer zélf hun administratie kunnen bijhouden. Met andere woorden: dat zij op den duur weer regie over het eigen leven hebben, een belangrijk humanistisch uitgangspunt. Met dit uitgangspunt komen medewerkers en vrijwilligers van Humanitas in de praktijk echter wel eens in de knel (Van Mens tot Mens, februari 2008). Bovendien spelen ontwikkelingen in de markt die invloed kunnen hebben op de organisatie van Humanitas Thuisadministratie. Hierbij valt onder andere te denken aan de invoering van de Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), de lage Friese inkomens, de vergrijzing en de toenemende digitalisering.

Bovendien kende het onderzoek zowel een kwalitatief als een kwantitatief karakter. Er zijn semi-gestructureerde diepte-interviews met zeven coördinatoren van de zeven overeenkomstige regio's gehouden. Om een zo goed mogelijke vergelijking van de regio's te kunnen maken, zijn beknopte gespreksverslagen opgesteld aan de hand van de volgende punten: regio, coördinator, aantal vrijwilligers, aantal hulpvragers, karakteristieken doelgroep/hulpvraag, visie op Thuisadministratie, positie in (regionaal) zorgnetwerk en opmerkingen/bijzonderheden. Wat opvalt, is dat vrijwel alle coördinatoren de visie delen dat Humanitas Thuisadministratie er voor iedereen is die tussen de wal en het schip belandt. Echter, regelmatig betreft dit oudere mensen of mensen met complexe, meervoudige problemen wat leidt tot een conflict met het streven dat hulpvragers de draad na verloop van tijd zelf weer kunnen oppakken. De vrijwilligersgroep in Leeuwarden heeft veel te maken met meervoudige problematiek, waarbij de hulpvraag wordt aangepakt door zeer nauwe samenwerking met andere instellingen. Tevens heeft deze regio een speciale eigen handleiding opgesteld voor de vrijwilligers. Regio Noord-West Friesland wordt gekarakteriseerd door voornamelijk oudere (65+) hulpvragers. De coördinator lobbyt voor een intensievere samenwerking met hulpinstellingen in de regio. Smallingerland/Opsterland heeft ook veelal te maken met hulpvragen van oudere mensen. De visie van de coördinator van deze regio wordt getypeerd door het verlenen van intuïtieve hulp, met andere woorden, een werkwijze die gestuurd wordt door emotie en het liefst zo min mogelijk door protocollen. Evenals Leeuwarden, krijgt ook regio Heerenveen/Weststellingwerf veelal complexe hulpvragen vanuit een diverse groep hulpvragers. Hulpvragers die hier aankloppen verkeren

vaak in een chaos en om aan deze hulpvraag te voldoen ervaart de vrijwilligersgroep met de coördinator in het bijzonder een onderbezetting en gemis van een duidelijk takenpakket en ondersteuning vanuit het bestuur en MA-consulenten. Regio Skarterlân/Lemsterland heeft een relatief kleine vrijwilligersgroep en krijgt veelal simpele kortdurende hulpvragen. Ook Sneek & omgeving probeert voornamelijk kortdurende hulpvragen te honoreren. Voorts ervaart de coördinator uit Sneek & omgeving, net als in Heerenveen/Weststellingwerf, onduidelijkheid met betrekking tot de precieze invulling van de functie en de verantwoordelijkheden. Tevens is er behoefte aan meer ondersteuning van MA-consulenten en het bestuur. Regio Boarnsterhim is recent opgestart en is op het moment bezig met de werving van zowel vrijwilligers als hulpvragers. Voor de werving van hulpvragers wordt voornamelijk gebruik gemaakt van lokale media, voor vrijwilligerswerving wordt vooral een beroep gedaan op formele en informele netwerken.

Gezien het kwalitatieve karakter van de diepte-interviews, ontbraken precieze gegevens met betrekking tot het aantal vrijwilligers, karakterisering hulpvragers, type hulpvragen en precieze samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen. Om deze data te verkrijgen is besloten een enquête te houden onder de coördinatoren. Hierdoor kon de ontbrekende data toch verzameld worden.

De duur van de hulpvragen in de provincie Friesland behandeld door Humanitas Thuisadministratie bestaat voor ongeveer de helft van de gevallen uit hulpvragen korter dan negen maanden en voor de andere helft uit hulpvragen langer dan negen maanden. Wanneer gekeken wordt naar de karakterisering van de hulpvragers valt het op dat het grootste deel, namelijk 67%, bestaat uit personen ouder dan 65 jaar. Een tweede groep beslaat 13% van het totale aantal hulpvragen en betreft mensen in uiteenlopende leeftijdsgroepen van wie de partner is weggefallen. Doordat dergelijke gegevens niet door elke regio even nauwkeurig bij worden gehouden, kunnen hier geen harde uitspraken over gedaan worden en wordt in het rapport alleen gebruik gemaakt van visuele weergaven. Van de regio's waarvan data beschikbaar is vanuit de enquête, is een relatief goed inzicht verkregen in de positie van die regio's in de lokale zorgnetwerken.

Opvallend is dat regio Leeuwarden met zeer veel instellingen samenwerkt en ook hulpvragers doorverwijst naar andere zorginstellingen. Ook regio Noord-West Friesland onderhoudt vele contacten met andere instellingen. Voor beide regio's komt dit overeen met de werkwijze en de visie die ze delen op het gebied van Thuisadministratie. Met betrekking tot de andere regio's is een minder hecht samenwerkingsverband met andere instellingen te vinden. Wat echter opvalt, is dat de samenwerking veelal éénzijdig plaatsvindt. Met andere woorden, hulpvragers worden van andere instellingen doorverwezen naar Humanitas Thuisadministratie, maar andersom vinden veel minder verwijzingen plaats. Bezuinigingen in de professionele zorg zouden hier een oorzaak van kunnen zijn.



Als resultaat van grondige analyse van zowel de secundaire als primaire data, kunnen een aantal aandachtspunten geïdentificeerd worden, te weten:

- De onderzochte groep (i.e. de verschillende regio's in Friesland) blijkt gekenmerkt te worden door een grote diversiteit. Er zit veel variatie in factoren als: grootte vrijwilligersgroep, demografie doelgroep, aard van de hulpverlening en interne en externe omgevingsfactoren zoals de lokale zorgnetwerkstructuur. Met het oog op de aanzienlijke verschillen in deze karakteristieken, zal zeer zorgvuldig omgegaan moeten worden met eventuele segmentatie van de onderzochte groep.
- Door verschillende oorzaken wordt de druk op coördinatoren en vrijwilligers steeds groter. De toenemende structurele (langdurige) hulpvraag leidt in de vrijwilligersgroepen tot het verzoek om, indien mogelijk, de grenzen van Thuisadministratie duidelijker af te bakenen. Tevens is in enkele regio's het idee geopperd om een centraal loket Thuisadministratie gekoppeld aan de afdeling WMO van de gemeente in het leven te roepen.
- In sommige regio's bestaat onduidelijkheid over de precieze taken en werkwijze die de coördinator verwacht wordt uit te voeren. In de betreffende regio's lijkt behoefte aan coaching te zijn. Ten eerste zou het contact tussen de coördinator en de MA-consulent geïntensiveerd kunnen worden zodat, waar nodig, ondersteuning geboden kan worden en ervaringen kunnen worden gedeeld. Ten tweede, zoals aangegeven door één van de coördinatoren tijdens de diepte-interviews, kan een mogelijkheid geboden worden waarbij het coördinatorschap ingevuld kan worden als een duo-taak.
- De visie op scholing van vrijwilligers verschilt sterk tussen de verschillende coördinatoren van de zeven regio's. De gemeenschappelijke deler is de behoefte aan gerichte scholing waarbij de deelnemersgroep beperkt wordt tot vrijwilligers uit de eigen groep. Hierbij kan gedacht worden aan themabijeenkomsten over specifieke zaken als belastingaangiftes.

Voortbordurend op de geformuleerde aandachtspunten kunnen een aantal conclusies met betrekking tot de organisatie van Thuisadministratie Friesland getrokken worden. Verwijzend naar het management beslissingsprobleem kan er gesteld worden dat het op een eenduidige manier organiseren van Thuisadministratie in de regio Friesland vrijwel onmogelijk is. Er bestaat een grote heterogeniteit tussen de groepen op verschillende gebieden. Ten eerste zijn er belangrijke verschillen in zowel de grootte van de vrijwilligersgroep als het aantal hulpvragers dat de vrijwilligersgroep bedient. Ten tweede zijn grote verschillen waarneembaar in het type hulpvraag dat door de verschillende groepen behandeld wordt. Ten derde is er tussen de groepen variatie waar te nemen in de intensiteit van de samenwerking met andere instellingen binnen het lokale zorgnetwerk. Als laatste is uit de diepte-interviews met de regiocoördinatoren naar voren gekomen dat elke coördinator op zijn eigen, unieke wijze invulling geeft aan zijn of haar taak als coördinator. Uiteraard handelen alle

coördinatoren vanuit de visie van Humanitas, echter de persoonlijke interpretatie van de visie, de vertaalslag van deze visie naar de werkzaamheden en de invloed hiervan op de vrijwilligers zorgt ook voor variatie tussen de groepen.

Naast het feit dat een eenduidige manier van organiseren binnen de provincie Friesland niet mogelijk is, is het ook niet wenselijk voor de vrijwilligers. Coördinatoren vrezen een verminderd enthousiasme onder vrijwilligers wanneer in de toekomst meer richtlijnen en protocollen in gebruik genomen zullen worden.

Bij een aantal groepen is er behoefte aan meer ondersteuning van de besturen en MA-consulenten.

Het dichtslippen van het hulpvragerbestand is een gedeeld probleem dat de visie van Humanitas in het gedrang brengt. De voornaamste oorzaak van de steeds voller rakende bestanden is een toenemend aantal hulpvragen met een complex, meervoudig en langdurig karakter.

Als laatste is uit de diepte-interviews gebleken dat sommige vrijwilligersgroepen behoefte hebben om meer kennis en ervaring te delen binnen de groep.

Op grond van het verworven inzicht in de organisatie van Humanitas Thuisadministratie Friesland, kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden. Om te verzekeren dat de voor te stellen aanbevelingen in de toekomst tot een efficiëntere aanpak leiden zijn verschillende randvoorwaarden in acht genomen. De voor te stellen aanbevelingen kunnen verdeeld worden in thema's. Elk thema heeft betrekking op een bepaald niveau in de organisatie en kan een interne of een externe focus hebben. De thema's luiden als volgt: provinciaal intern, provinciaal extern, regionaal intern en regionaal extern. Met het oog op de sterk heterogene aard van de onderzochte groep, is het belangrijk te realiseren dat niet elke aanbeveling van toepassing zal zijn op alle regio's. Het is aan het afdelingsbestuur en aan de regiocoördinator om te bepalen of een bepaalde aanbeveling van nut kan zijn.

### Provinciaal intern

1. Het optimaliseren van de regionale werkwijze door middel van:
  - een intensief begeleidingstraject van nieuw benoemde regiocoördinatoren door de MA-consulent;
  - het onderhouden van regelmatig contact tussen de MA-consulent en ervaren coördinatoren.
2. Het ontwikkelen van een *taakomschrijving document* waarin de taken en verantwoordelijkheden van zowel de coördinator als de vrijwilliger omschreven worden.
3. Het nader onderzoeken van de mogelijkheid om het coördinatorschap in te vullen als een duo-taak, teneinde het bevorderen van verantwoordelijkheidsspreiding en leereffecten.

4. Het informeren en stimuleren van coördinatoren om gerichte themabijeenkomsten te organiseren voor de eigen vrijwilligersgroep.

#### Provinciaal extern

1. Het onderzoeken van de mogelijkheden tot een intensievere samenwerking tussen Humanitas Thuisadministratie en andere instellingen in het regionale zorgnetwerk,<sup>1</sup> met als doel het dichtslibben van het Humanitas bestand te verminderen en de hulpverlening efficiënter in te richten voor alle partijen.

#### Regionaal intern

1. De coördinator dient binnen zijn of haar eigen vrijwilligersgroep de gebieden te inventariseren waarop scholing gewenst is.
2. In het geval van overbelasting van vrijwilligers en een hieruit volgende behoefte aan het uitbreiden van de vrijwilligersgroep, kan meer tijd en energie gestoken worden in het werven van nieuwe vrijwilligers (PR).
3. Om het dichtslibben van het hulpvragers bestand terug te brengen, kan binnen de vrijwilligersgroep als resultaat van groepsdiscussies een eenduidig standpunt ingenomen worden met betrekking tot de grenzen van het vrijwilligerswerk.
4. Het inventariseren van eventuele behoefte aan en bereidheid tot het invullen van het coördinatorschap als duo-taak (zie punt P.i. 3).
5. Het is voor vrijwilligersgroepen aan te raden om het hulpvragerbestand goed bij te houden om zodoende de hulpverlening, informatievoorziening, eventuele themabijeenkomsten en de samenwerking met andere instanties beter te kunnen organiseren.

#### Regionaal extern

1. Het verwerven van een positie in het lokale zorgnetwerk teneinde het verzekeren van een goede allocatie van de hulpvragers over de verschillende zorginstellingen in de regio.

---

<sup>1</sup> Er zijn twee redenen om dit punt op provinciaal niveau aan te pakken. Ten eerste is de regioverdeling van Humanitas niet gelijk aan de gemeentelijke verdeling. Ten tweede zijn er politieke implicaties mee gemoeid die van dusdanige schaal zijn dat er waarschijnlijk op provinciaal niveau meer succes behaald kan worden.

# Inhoudsopgave

<b>Voorwoord .....</b>	<b>iii</b>
<b>Samenvatting .....</b>	<b>v</b>
<b>Inhoudsopgave .....</b>	<b>xi</b>
<b>1 Inleiding .....</b>	<b>1</b>
1.1 Humanitas Thuisadministratie .....	1
1.2 Probleemstelling .....	2
1.3 Onderzoeksvragen.....	2
1.4 Definities, beperkingen en randvoorwaarden .....	3
1.5 De opzet van het rapport .....	4
<b>2 Methode van onderzoek .....</b>	<b>5</b>
2.1 Onderzoeksopzet.....	5
2.2 Uitvoering onderzoek.....	5
2.2.1 Kwalitatief onderzoek .....	5
2.2.2 Kwantitatief onderzoek .....	6
2.3 Populatie .....	6
2.3.1 Steekproefkader .....	6
2.3.2 Steekproeftrekking en omvang .....	6
2.4 Methode van dataverwerking.....	6
2.5 Beperkingen .....	7
<b>3 Resultaten – secundaire data .....</b>	<b>9</b>
3.1 Humanitas Thuisadministratie .....	9
3.1.1 Handreiking.....	10
3.1.2 Werving.....	10
3.1.3 Hulpvragers en hulpvragen .....	11
3.1.4 Dienstverlening .....	11
3.1.5 Grenzen van de hulpverlening .....	12
3.2 Ontwikkelingen in de markt.....	12
3.2.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning .....	12
3.2.2 Economische ontwikkelingen .....	13
3.2.3 Digitalisering.....	13
<b>4 Resultaten – primaire data.....</b>	<b>15</b>
4.1 Semi-gestructureerde diepte-interviews.....	15
4.2 Resultaten enquête .....	17
4.2.1 Duur hulpvraag .....	17
4.2.2 Karakterisering hulpvragers.....	18
4.3 Positie in zorgnetwerk.....	19
4.4 Beperkingen .....	20
<b>5 Aandachtspunten .....</b>	<b>23</b>
5.1 Aandachtspunten.....	23
5.1.1 Heterogeniteit onderzochte groep .....	23
5.1.2 Druk op coördinatoren en vrijwilligers.....	23
5.1.3 Taken en werkwijze coördinatoren.....	25
5.1.4 Scholing van vrijwilligers: cursussen, thema-avonden en groepssessies .....	25

<b>6</b>	<b>Conclusies .....</b>	<b>27</b>
6.1	Diversiteit vrijwilligersgroepen en de vier belangrijkste verschillen .....	27
6.2	Werkbaarheid voor coördinatoren en vrijwilligers .....	28
6.3	Ondersteuning en begeleiding coördinatoren .....	28
6.4	Bevorderen van de doorstroom .....	28
6.5	Scholing .....	29
<b>7</b>	<b>Aanbevelingen .....</b>	<b>31</b>
	<b>Referenties .....</b>	<b>35</b>
	Bijlage 1 – Humanitas .....	37
	Bijlage 2 – Onderzoeksthema's .....	39
	Bijlage 3 – Interviewvragen coördinatoren .....	40
	Bijlage 4 – Enquête coördinatoren .....	44
	Bijlage 5 – Resultaten enquête .....	46

# 1 Inleiding

Ten eerste worden in dit hoofdstuk de organisatie Humanitas in het algemeen en de afdeling Thuisadministratie in het bijzonder ingeleid. Vervolgens worden de specifieke doelen, thema's en opzet van het onderzoek gepresenteerd.

## 1.1 Humanitas Thuisadministratie

Humanitas is de Nederlandse vereniging voor maatschappelijke dienstverlening en samenlevingsopbouw. Hierbij heeft Humanitas oog en aandacht voor mensen die soms tijdelijk en soms voor langere tijd hulp nodig hebben om het in de samenleving te redden. Humanitas werkt met zes programmalijnen, waar onder de programmalijn 'Vallen én opstaan' de Thuisadministratie dienst wordt aangeboden. Vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie ondersteunen bij het regelen van financiële zaken voor mensen die door ouderdom, een handicap, een scheiding of om een andere reden moeite hebben met het bijhouden van hun financiële administratie. Na een kennismakingsgesprek (intake), worden hulpvragers met regelmaat aan huis bezocht door een vaste vrijwilliger om gezamenlijk de administratie te doen. De vrijwilliger neemt de taak niet over maar moet gezien worden als 'het maatje' waarop gesteund kan worden. De hulpvrager blijft zelf altijd verantwoordelijk voor zijn of haar (financiële) administratie en blijft eigen keuzes maken. Dit past binnen de humanistische uitgangspunten van de Thuisadministratie. Wanneer Humanitas hulp verleent, doet zij dit vanuit de visie: 'Ieder mens is verantwoordelijk voor zichzelf, wij ondersteunen enkel' (Handreiking Thuisadministratie; [www.thuisadministratie.nl](http://www.thuisadministratie.nl)).

Humanitas heeft een dagelijks bestuur op landelijk niveau en is verder onderverdeeld in districten. Elk district biedt programma's aan naar de vraag in de regio's. Zie voor meer informatie over de structuur en missie van Humanitas Bijlage 1.

In Friesland heeft Humanitas acht vrijwilligersgroepen Thuisadministratie:

- Leeuwarden
- Noordwest Friesland
- Smallingerland/Opsterland
- Ooststellingwerf
- Heerenveen/Weststellingwerf
- Skarsterlân/Lemsterland
- Sneek & omgeving
- Boarnsterhim

De eerste groepen zijn gestart vanaf 2004 en behandelen een breed scala aan hulpvragen.

## 1.2 Probleemstelling

Een aantal jaren na de start van Thuisadministratie in de verschillende regio's in Friesland, is een groeiende vraag waar te nemen. Tevens krijgen de regio's te maken met een toenemende complexiteit in de hulpverlening en de organisatie daarvan. Er zijn een aantal knelpunten waar Thuisadministratie Friesland momenteel mee geconfronteerd wordt. Er is ten eerste weinig uniformiteit in de werkwijze/benadering van de verschillende groepen. Daarnaast is er veel vraag naar langdurige en complexe ondersteuning op het gebied van Thuisadministratie, wat niet in lijn lijkt te zijn met de missie van Humanitas Thuisadministratie om hulpvragers enkel een steuntje in de rug te bieden.

Het management beslissingsprobleem beschrijft het probleem waar de manager of desbetreffende beslissingsmaker mee kampt (Malhotra, 2004, p. 48-49). In het kader van dit onderzoek luidt het management beslissingsprobleem als volgt:

*‘Hoe kan het aanbod van hulp bij Thuisadministratie Friesland het beste georganiseerd worden?’*

Het management beslissingsprobleem heeft een actiegericht karakter. Om aan de benodigde informatie te komen om het probleem op te lossen is er tevens een onderzoeksprobleem geformuleerd. Het marketing-onderzoeksprobleem geeft inzicht in de benodigde informatie om het desbetreffende management beslissingsprobleem op te lossen (Malhotra, 2004, p. 48-49). Het marketing-onderzoeksprobleem in dit onderzoek luidt als volgt:

*‘Hoe wordt de Thuisadministratie Friesland op het moment georganiseerd en wat is kenmerkend voor de verschillende regio's aangaande hulpvragers, hulpvragen en omgevingsfactoren?’*

## 1.3 Onderzoeksvragen

Om tot een antwoord te komen op uiteindelijk het management beslissingsprobleem via het marketing-onderzoeksprobleem, worden eerst twee andere onderzoeksthema's onder de loep genomen. Deze thema's zijn als volgt geformuleerd:

1. Het in kaart brengen van de huidige situatie binnen de verschillende vrijwilligersgroepen.
2. Het in kaart brengen van de huidige samenwerking binnen de horizontale en verticale verbanden tussen de verschillende afdelingen binnen Humanitas en de positie van de regio in het lokale zorgnetwerk.

Onder deze thema's zijn meerdere subvragen geformuleerd welke uiteindelijk leiden tot het hoofdthema en doel van het onderzoek:

3. Het uitbrengen van adviezen voor het beter organiseren van de Thuisadministratie in de regio Friesland, ten einde het realiseren van eenheid in aanpak en gerelateerde aspecten – is eenheid gewenst en haalbaar; heeft het toegevoegde waarde gezien de lokale verschillen?

Een uitgebreide weergave van de subvragen onder de thema's is weergegeven in Bijlage 2.

Het doel van het onderzoek is Humanitas Thuisadministratie Friesland een duidelijk inzicht te geven in de huidige situatie en recente ontwikkelingen op het gebied van Thuisadministratie in Friesland. Dit kan helpen richting te geven aan de toekomst. Zwaartepunten van het onderzoek liggen bij het in kaart brengen van het type hulpvragers, het type hulpvragen, de positie in het zorgnetwerk en de mogelijkheid volgens de visie (het op den duur weer zelf doen) te werken.

## **1.4 Definities, beperkingen en randvoorwaarden**

Definities van niet algemeen bekend geachte begrippen en vaktermen:

*Afdelingsbestuur:* Het afdelingsbestuur is nauw betrokken bij de werkgroep Thuisadministratie, en de ontwikkeling van deze activiteit. Het afdelingsbestuur stelt voor Thuisadministratie elk jaar een bepaald budget beschikbaar en is op vele vlakken eindverantwoordelijk. Één bestuurslid fungeert als contactpersoon en is de zogenaamde 'bestuurlijk vertegenwoordiger'.

*Coördinator Thuisadministratie:* De coördinator Thuisadministratie is verantwoordelijk voor het organiseren van de activiteit Thuisadministratie in een regio. Taken die hierbij horen zijn het selecteren van vrijwilligers, het houden van kennismakingsgesprekken met hulpvragers, het aan elkaar koppelen van vrijwilligers en hulpvragers, de coördinatie van de werkzaamheden en de begeleiding van de vrijwilligers. Bovendien onderhoudt de coördinator contact met andere zorginstellingen en met het afdelingsbestuur.

*MA-consulent:* de Maatschappelijk Activeringsconsulent van het districtskantoor draagt zorg voor de professionele begeleiding van de coördinator(en). In de eerste plaats adviseert en stimuleert de MA-consulent op professioneel en inhoudelijk vlak. Anderzijds houdt de MA-consulent er rekening mee dat de vrijwilliger persoonlijke motieven vorm wil geven en geeft hij of zij de coördinator motiverende en persoonlijke aandacht.

*Hulpvragers:* de doelgroep van het project Thuisadministratie is te omschrijven als: mensen die kortdurend of langdurend ondersteuning nodig hebben bij het afhandelen van hun financiële administratie.

*Lokaal zorgnetwerk:* de verschillende andere zorginstellingen in de regio waarvan hulpvragers van de Thuisadministratie hulp ontvangen of waarbij ze eventueel terecht zouden kunnen.



*Meervoudige zorgproblematiek:* wanneer hulpvragers van meerdere (professionele) instanties hulp ontvangen (Handreiking Thuisadministratie).

Het onderzoeksgebied wordt beperkt tot de provincie Friesland en meer specifiek tot de acht eerder genoemde regio's binnen Friesland.

Met het oog op het feit dat Humanitas een vereniging is en veelal steunt op de inzet van vrijwilligers, zijn gedurende het gehele onderzoek en bij het uitbrengen van de uiteindelijke adviezen de volgende randvoorwaarden in acht genomen:

Randvoorwaarde a: De aanbevelingen dienen in lijn te zijn met de humanistische uitgangspunten van Thuisadministratie, zie Bijlage 1.

Randvoorwaarde b: Bij het uitbrengen van adviezen wordt in acht genomen dat de te creëren situatie te allen tijde werkbaar is voor de vrijwilligers.

## **1.5 De opzet van het rapport**

In hoofdstuk 2 wordt de methode van onderzoek behandeld. Hierin worden achtereenvolgens de algemene onderzoeksopzet, het kwalitatieve en het kwantitatieve deel van het onderzoek beschreven.

In de hoofdstukken 3 tot en met 6 worden de resultaten besproken. Hierbij wordt een onderscheid gemaakt tussen onderzoeksresultaten die gegenereerd zijn door middel van secundaire data en resultaten die gegenereerd zijn door middel van eigen onderzoek (primaire data). Door de combinatie van deze verschillende typen data kan in de hoofdstukken 3 en 4 een compleet beeld van de hulpvraagpopulatie gepresenteerd worden. Zowel interne verhoudingen als externe relaties (positie in de lokale zorg-netwerkstructuur) worden op heldere wijze weergegeven.

Met behulp van de uitgebreide informatiewinning in de beginfase en de hierdoor verworven kennis over de organisatie Thuisadministratie Friesland, zijn een aantal aandachtspunten geïdentificeerd. Deze aandachtspunten worden in hoofdstuk 5 gepresenteerd.

Het afsluitende gedeelte van het rapport bestaat uit conclusies (hoofdstuk 6) en aanbevelingen (hoofdstuk 7) gericht op het mogelijk beter organiseren van Thuisadministratie Friesland in de toekomst. Hierbij wordt terdege rekening gehouden met de variatie in organisatie en behoeften tussen de verschillende vrijwilligersgroepen.

## **2 Methode van onderzoek**

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode beschreven. Allereerst wordt de algemene onderzoeksopzet besproken, waarna wordt ingegaan op het kwalitatieve en het kwantitatieve onderzoek. De populatie en streekproef worden behandeld en uiteindelijk worden de beperkingen van het onderzoek besproken.

Het onderzoek is exploratief met een overwegend kwalitatief karakter.

### **2.1 Onderzoeksopzet**

Ten eerste wordt secundaire informatie verzameld om het probleem nader te definiëren, in kaart te brengen en af te bakenen. Dit gebeurt middels een oriënterend gesprek met MA-consulente Groningen, mevrouw Westerhuis. Daarnaast wordt beschikbare informatie vanuit Humanitas in de vorm van officiële documenten van de organisatie Humanitas in het algemeen, en de afdeling Thuisadministratie in het bijzonder, geraadpleegd. Dit betreft voornamelijk jaarverslagen, website-informatie en de Handreiking Thuisadministratie. Dit laatstgenoemde document is opgesteld om als leidraad te dienen voor het verlenen van de dienst Thuisadministratie voor de coördinatoren.

### **2.2 Uitvoering onderzoek**

Het onderzoek kent zowel een kwalitatief als een kwantitatief karakter. De uiteindelijke conclusies zullen gebaseerd worden op een combinatie van beide typen onderzoek.

#### **2.2.1 Kwalitatief onderzoek**

In dit gedeelte van het onderzoek worden semi-gestructureerde diepte-interviews gehouden met de coördinatoren van de acht vrijwilligersgroepen. Tijdens deze gesprekken dienen de drie thema's als besproken in hoofdstuk 1 met de daarbij behorende de subvragen (Bijlage 2) als leidraad.

Tijdens de diepte-interviews vindt ook een verkenning plaats om in te schatten of eventueel verder kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek onder alle Thuisadministratie vrijwilligers in Friesland, middels bijvoorbeeld enquêtes, toegevoegde waarde heeft.

Van de diepte-interviews worden gespreksverslagen gemaakt en de gesprekken worden opgenomen op taperecorder. Aan de hand van een aantal punten kunnen de verschillende regio's met elkaar vergeleken worden. Deze punten hebben betrekking op het aantal vrijwilligers en hulpvragers in een regio, de doelgroep/hulpvraag, samenwerking met andere zorginstellingen en de visie op de Thuisadministratie dienst.

### **2.2.2 Kwantitatief onderzoek**

Het zwaartepunt van dit onderzoek ligt bij het in kaart brengen van het type hulpvragers, het type hulpvragen en de organisatie van de Thuisadministratie in de verschillende regio's. Om een helder overzicht van deze thema's te kunnen presenteren, is het nuttig om een en ander te kwantificeren. Hiertoe worden als aanvulling op de (kwalitatieve) diepte-interviews beknopte enquêtes afgenomen onder de coördinatoren.

## **2.3 Populatie**

De populatie voor dit onderzoek bestaat uit de coördinatoren en vrijwilligers van alle acht regio's die onder Thuisadministratie Friesland vallen.

### **2.3.1 Steekproefkader**

Een steekproefkader is een representatie van de elementen van de populatie (Malhotra, 2004, p. 337). Het steekproefkader van dit onderzoek bestaat uit alle coördinatoren die werkzaam zijn op het gebied van Thuisadministratie voor Humanitas regio Friesland. Hierbij wordt verondersteld dat de coördinator representatief is voor zijn of haar vrijwilligersgroep.

### **2.3.2 Steekproeftrekking en omvang**

Gezien het exploratieve en overwegend kwalitatieve karakter van het onderzoek is ervoor gekozen om voor de dataverzameling alleen de coördinatoren in de verschillende regio's in de steekproef mee te nemen. Bij vrijwilligersgroepen met meerdere coördinatoren wordt een diepte-interview gehouden met één coördinator omdat verondersteld wordt dat beiden evenveel kennis van zaken hebben en dezelfde informatiebetrouwbaarheid kunnen bieden. Er wordt gestreefd naar een census, met andere woorden het houden van diepte-interviews met ten minste één coördinator uit alle acht regio's.

## **2.4 Methode van dataverwerking**

Tijdens en na de gesprekken worden gespreksverslagen van de diepte-interviews gemaakt. Ook worden de gesprekken opgenomen met een taperecorder. Gezien het semi-gestructureerde karakter van de diepte-interviews is het essentieel om een weergave te creëren van de resultaten waarmee de verschillende regio's met elkaar vergeleken kunnen worden. Om dit te bereiken worden de diepte-interviews uitgeschreven op basis van acht punten. Deze acht punten weerspiegelen de kern van het onderzoek en vormen de basis van de vergelijking. Een volledige weergave van de diepte-interviews is verkrijgbaar bij Humanitas, maar in verband met de privacy niet opgenomen in dit rapport.

## 2.5 Beperkingen

De beperkingen van dit onderzoek zijn het overwegend kwalitatieve karakter, de manier van dataverzameling, dataverwerking en de databeschikbaarheid. Het karakter en de structuur van Humanitas Thuisadministratie verzekert geen harde data door het ontbreken van bestaande documentatiesystemen. Daarnaast zijn de semi-gestructureerde diepte-interviews onderhevig aan de interpretatie van de interviewers (Malhotra, 2004, p. 200). Met betrekking tot de enquête is de beperking gerelateerd aan het ontbreken van gedocumenteerde gegevens. Dit impliceert dat de data van verschillende kwaliteitsniveaus zijn, aangezien sommige coördinatoren bepaalde gegevens met betrekking tot hulpvragen en hulpvragers documenteren en anderen dit minder relevant achten.



### 3 Resultaten – secundaire data

Alvorens de onderzoeksresultaten uit de eerste hand gepresenteerd worden, wordt in dit hoofdstuk uitgebreid verslag gedaan van de data die al beschikbaar zijn. De informatie is thematisch gestructureerd en biedt een inzicht in Humanitas Thuisadministratie Friesland en haar relevante omgeving in alle facetten.

#### 3.1 Humanitas Thuisadministratie

Zoals eerder aangestipt heeft Humanitas oog en aandacht voor mensen die soms tijdelijk of soms langdurig hulp nodig hebben om het in de samenleving te redden. Deze hulp varieert van rouwverwerking tot voorleesprojecten.

De praktijk van alledag leert dat een behoorlijk aantal mensen moeite heeft met het regelen van de financiën. In de afgelopen jaren is daarom vanuit Humanitas meer aandacht ontstaan voor vrijwillige dienstverlening aan mensen die moeite hebben met het regelen van hun dagelijkse geldzaken (Handreiking Thuisadministratie).

Humanitas heeft een landelijk dagelijks bestuur en is verder onderverdeeld in districten. Zie voor meer informatie over de structuur, de humanistische uitgangspunten en de missie van Humanitas, Bijlage 1.

In Friesland heeft Humanitas 8 vrijwilligersgroepen Thuisadministratie (zie figuur 1) ([www.humanitas.nl](http://www.humanitas.nl)):

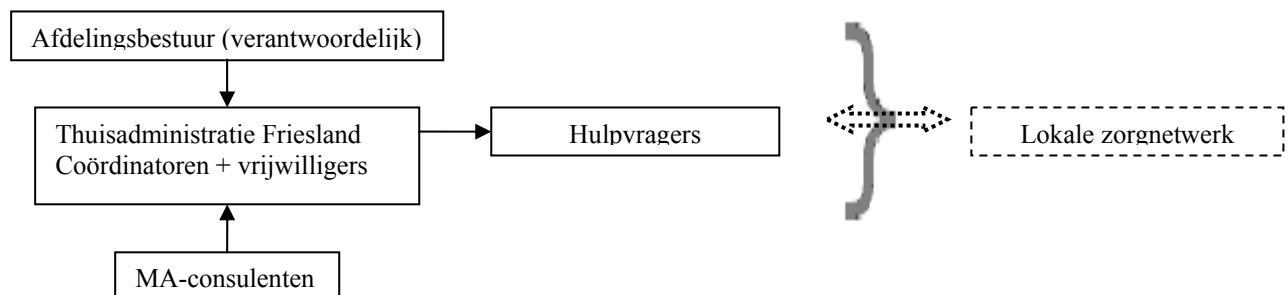
- Leeuwarden
- Noordwest Friesland
- Smallingerland/Opsterland
- Ooststellingwerf
- Heerenveen/Weststellingwerf,
- Skarsterlân/Lemsterland
- Sneek & omgeving
- Boarnsterhim



Figuur 1: Afdelingen Friesland

Deze vrijwilligersgroepen worden begeleid door medewerkers van het districtskantoor Noord, in het bijzonder de consultants Maatschappelijke Activering (MA-consulenten) (Handreiking Humanitas). Deze consultants hebben veel ervaring met het starten en begeleiden van activiteiten. Zij zorgen voor professionele begeleiding van de coördinator(en) en de

vrijwilligers van de werkgroepen (Handreiking Thuisadministratie). Zie figuur 2 voor een schematische weergave van de situatie. Hierin is bovendien het lokale zorgnetwerk opgenomen, bestaande uit verschillende andere zorginstellingen in de regio waarbij hulpvragers van de Thuisadministratie indien nodig terecht kunnen.



Figuur 2: Schematische weergave situatie Thuisadministratie Friesland

### 3.1.1 Handreiking

In de handreiking Thuisadministratie laat Humanitas zien wat zij doet en hoe zij dat doet. De handreiking is bedoeld voor afdelingsbesturen en coördinatoren van Humanitas die de vrijwilligersactiviteit Thuisadministratie willen opzetten en uitvoeren. In de handreiking staat hoe zij dit op een verantwoorde wijze kunnen doen. De gebruiker van de handreiking (coördinatoren) zijn vrij om al naar gelang de richtlijnen aan te passen aan de regionale situatie.

Vrijwilligers van de werkgroep Thuisadministratie geven administratieve ondersteuning aan mensen die vanwege ouderdom, handicap of om een andere reden tijdelijk of langdurig niet in staat zijn zelfstandig hun administratie bij te houden en hiervoor geen beroep kunnen of willen doen op een sociaal netwerk. De hulpvrager blijft echter zelf verantwoordelijk en aansprakelijk voor de keuzes die hij of zij maakt.

### 3.1.2 Werving

Voor het werven van hulpvragers en vrijwilligers worden de volgende kanalen gebruikt: artikelen in de krant, vrijwilligersservicepunten, radio, kraam op markt, persbericht aan regionale en lokale bladen, voorlichting tijdens een bijeenkomst, lokale website, radio- en televisieomroepen (Handreiking Thuisadministratie). Tevens worden folders verspreid bij hulpverlenende en dienstverlenende organisaties, sociaal raadslieden, huisartsen, buurthuizen, banken, uit behoefte-inventarisatie van de initiatiefgroep, en op andere plaatsen waar veel potentiële hulpvragers en vrijwilligers komen.

Voor het werven van vrijwilligers wordt tevens vaak beroep gedaan op formele en informele netwerken. Hierbij moet gedacht worden aan een vorm van mond-tot-mond reclame waarbij vrijwilligers, geleid door hun eigen positieve ervaringen, anderen enthousiasmeren en stimuleren voor een vrijwilligersfunctie.

Het genereren van PR valt in principe binnen het takenpakket van de coördinator, echter in sommige gevallen is dit een taak van een lid van het afdelingsbestuur.

Een laatste vorm van hulpvragerwerving is doorverwijzing van andere zorginstanties in het lokale netwerk naar Humanitas Thuisadministratie (jaarverslag Humanitas district Noord, 2007).

### **3.1.3 Hulpvragers en hulpvragen**

De doelgroep van het project Thuisadministratie is te omschrijven als: mensen die kortdurend of langdurend ondersteuning nodig hebben bij het regelen van de financiën (Handreiking Thuisadministratie).

Wanneer een hulpvrager bij Humanitas Thuisadministratie terecht komt, wordt volgens de Handreiking Thuisadministratie de volgende werkwijze gehanteerd: Allereerst is er een kennismaking met de hulpvrager en de coördinator. De coördinator maakt naar aanleiding van een intakegesprek een inschatting van de hulpvraag. Ook wordt een overeenkomst getekend. Vervolgens wordt een vrijwilliger aangewezen om de desbetreffende hulpvraag te vervullen. Via een aantal afspraken worden de volgende stappen doorlopen:

- Stap 1: orde aanbrengen
- Stap 2: inzicht verwerven
- Stap 3: geldbesparende en inkomensverhogende oplossingen
- Stap 4: inventarisatie van schulden
- Stap 5: bestedingsplan opstellen
- Stap 6: begeleiding bij bestedingsplan

Tijdens en na afloop van dit traject vinden achtereenvolgens de volgende stappen plaats: terugkoppeling naar de coördinator, administratieve afhandeling door vrijwilliger, evaluatie van het traject met de hulpvrager en beëindiging van het contract.

### **3.1.4 Dienstverlening**

De dienstverlening van de werkgroep Thuisadministratie is laagdrempelig, heeft een informeel karakter en geschiedt in de huiselijke omgeving van de hulpvrager. Afhankelijk van de situatie waarin de cliënt zich bevindt, kan de dienstverlening uit de volgende werkzaamheden bestaan (Handreiking Thuisadministratie):

Hulpvragers van wie de administratie op orde is, maar die deze niet zelf meer kunnen bijhouden;

- Hulpvragers voor wie alleen bepaalde formulieren ingevuld moeten worden;
- Hulpvragers voor wie alleen een belastingaangifte moet worden ingevuld;
- Hulpvragers voor wie alleen de administratie op orde gebracht moet worden;



- Hulpvragers voor wie veel uiteenlopende zaken geregeld moeten worden, zoals: bij schuldproblematiek aanvraag indienen voor schuldhulpverlening, eventuele aanvragen voor subsidies, een bestedingsplan maken en begeleiden.

### **3.1.5 Grenzen van de hulpverlening**

Het is belangrijk om de grenzen aan het vrijwilligerswerk helder aan te geven. De activiteit Thuisadministratie beperkt zich tot het ordenen van de (financiële) administratie en, indien gewenst, het opstellen van een bestedingsplan en het bieden van begeleiding bij de uitvoering van het bestedingsplan (Handreiking Thuisadministratie). Dit kan kortdurend of langdurend zijn.

Één van de belangrijkste doelstellingen van Thuisadministratie is dat hulpvragers na een jaar weer zélf hun administratie kunnen bijhouden. Met andere woorden: dat zij op den duur weer regie over het eigen leven hebben, een belangrijk humanistisch uitgangspunt. Met dit uitgangspunt komen medewerkers en vrijwilligers van Humanitas in de praktijk echter wel eens in de knel (Van Mens tot Mens, februari 2008). Tevens is naar aanleiding van het intakegesprek niet altijd in te schatten hoe complex de hulpvraag is.

Het ordenen van de administratie kan tot doel hebben om in aanmerking te komen voor kredietverstrekking of voor schuldhulpverlening door professionals. Vrijwilligers treffen geen afbetalingsregeling met schuldeisers voor hulpvragers, ook niet voor enkelvoudige schulden (Handreiking Humanitas). Deze vorm van hulpverlening behoort tot de werkzaamheden van professionele en specialistische hulpinstanties. Wel kan de vrijwilliger in dezen een ondersteunende, signalerende en verwijzende functie vervullen. Verder gebeuren alle handelingen uit naam van de hulpvrager of daartoe gemachtigde personen. Vrijwilligers mogen niet gemachtigd worden tot het verrichten van (financiële) administratieve handelingen (Handreiking Thuisadministratie).

## **3.2 Ontwikkelingen in de markt**

In de externe omgeving (markt) spelen ontwikkelingen die invloed kunnen hebben op de organisatie van Humanitas Thuisadministratie.

### **3.2.1 Wet Maatschappelijke Ondersteuning**

De Wet Maatschappelijke Ondersteuning (WMO), die in 2006 in werking is getreden, schrijft voor dat gemeenten zorgdragen voor ondersteuning van burgers die niet in staat zijn om op eigen kracht deel te nemen aan de samenleving ([www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)). Vanaf 2006 betreft deze ondersteuning alleen huishoudelijke en persoonlijke verzorging. Vanaf 2007 is deze uitgebreid met activerende en ondersteunende begeleiding. Onder dat laatste vallen ook begeleidingsvormen als Thuisadministratie, financieel beheer en bewind en schuldhulpverlening. Gemeenten zijn verantwoordelijk, maar kunnen een deel van de

uitvoering en coördinatie uitbesteden aan maatschappelijke organisaties als Humanitas (Handreiking Thuisadministratie; [www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)).

### **3.2.2 Economische ontwikkelingen**

Volgens gegevens van het Centraal Bureau voor de Statistiek (CBS) leeft anno 2008 nog altijd een substantieel gedeelte van de Nederlandse bevolking tegen de armoedegrens (StatLine database, 2008). Bovendien hebben Friese huishoudens gemiddeld genomen de allerlaagste inkomens van Nederland. Een kwart van alle Friese huishoudens heeft een minimuminkomen. Dit is, in vergelijking met een landelijk percentage van 11%, een verontrustend cijfer (Rapport Tegen de Armoede, 2006).

Voorbeelden van verschijnselen die samenhangen met armoede zijn werkloosheid, schuldvorming en onvoldoende toegang tot rechtsmiddelen. Op dergelijke gebieden kan Humanitas Thuisadministratie veel betekenen (Handreiking Thuisadministratie). Echter, hierbij moet wel te allen tijden gewaakt worden voor het feit dat de grenzen van het vrijwilligerswerk niet overschreden worden, alsmede dat de druk op de vrijwilligers niet te groot wordt.

Ouderen vormen een substantiële groep hulpvragers voor Humanitas Thuisadministratie (Handreiking Thuisadministratie). Als gevolg van de vergrijzing van de samenleving waaraan Nederland onderhevig is, is deze groep ouderen de afgelopen jaren gegroeid en zal deze de komende jaren blijven groeien. Er zijn drie oorzaken aan te wijzen voor vergrijzing. Ten eerste worden mensen door de toenemende welvaart en goede medische zorg steeds ouder. Daarnaast ligt het geboortecijfer lager dan het sterftecijfer, waardoor de groep ouderen in verhouding groot is. De derde oorzaak van de vergrijzing is dat de ouderen van nu geboren zijn in de zogenaamde baby-boom golf, waardoor de groep buitenproportioneel groot is (Ageing in The Netherlands: a manageable problem, 2000).

### **3.2.3 Digitalisering**

Een andere ontwikkeling in de samenleving is de toenemende digitalisering. In het bijzonder voor ouderen zijn technologische ontwikkelingen moeilijk te volgen, waardoor deze groep in de problemen neigt te raken bij zaken als belastingaangifte of bankieren op het Internet. Vijf procent van de Nederlanders boven de 85 jaar heeft een pc met internettoegang. Van de jongere senioren, tussen 65 en 69, is dat ongeveer de helft. Sommigen zijn bewust offline, anderen kunnen het financieel, lichamelijk of geestelijk niet opbrengen (Ouderen vaak nog ‘nonliners’, 2007).



## 4 Resultaten – primaire data

In dit hoofdstuk worden de bevindingen van de semi-gestructureerde diepte-interviews, gehouden met de verschillende regiocoördinatoren, gepresenteerd. Tevens worden de resultaten van de enquête besproken. Bij deze bespreking wordt vooral gefocust op de thema's die het meest relevant zijn voor het uiteindelijke doel van het onderzoek.

### 4.1 Semi-gestructureerde diepte-interviews

Er zijn semi-gestructureerde diepte-interviews met zeven coördinatoren van de zeven overeenkomstige regio's gehouden. Door omstandigheden kon een diepte-interview met één van de acht coördinatoren niet plaatsvinden. Dit betrof de regio Ooststellingwerf.

De diepte-interviews zijn zoals eerder beschreven semi-gestructureerd naar de drie onderzoeksthema's zoals vermeld in Hoofdstuk 1 en Bijlage 2. In Bijlage 3 is de complete vragenlijst weergegeven welke heeft gediend als leidraad voor de diepte-interviews. In de vragenlijst zijn de subvragen in de drie thema's verder onderverdeeld in concrete vragen die gesteld zijn aan de coördinatoren om hun situatie en visie met betrekking tot de drie thema's in kaart te kunnen brengen.

Na het afnemen van de zeven diepte-interviews zijn aan de hand van de gespreksverslagen en de tapes beknopte gespreksverslagen gemaakt. Om een zo goed mogelijke vergelijking van de regio's te kunnen maken, zijn na de inventarisering van de verkregen informatie van de diepte-interviews een aantal punten geïdentificeerd waarop de regio's met elkaar kunnen worden vergeleken. De beknopte gespreksverslagen zijn vervolgens georganiseerd aan de hand van de volgende punten:

- regio
- coördinator
- aantal vrijwilligers
- aantal hulpvragers
- karakteristieken doelgroep/hulpvraag
- visie op Thuisadministratie
- positie in (regionaal) zorgnetwerk
- opmerkingen/bijzonderheden

Een volledige weergave van de diepte-interviews is verkrijgbaar bij Humanitas, maar in verband met de privacy niet opgenomen in dit rapport.

Wat opvalt, is dat vrijwel alle coördinatoren de visie delen dat Humanitas Thuisadministratie er voor iedereen is die tussen de wal en het schip belandt. Echter, regelmatig betreft dit oudere mensen of mensen met complexe, meervoudige problemen wat leidt tot een conflict met het

streven dat hulpvragers de draad na verloop van tijd zelf weer kunnen oppakken. De vrijwilligersgroep in Leeuwarden heeft veel te maken met meervoudige problematiek, waarbij de hulpvraag wordt aangepakt door zeer nauwe samenwerking met andere instellingen. Tevens heeft deze regio een speciale eigen handleiding opgesteld voor de vrijwilligers. Regio Noord-west Friesland wordt gekarakteriseerd door voornamelijk oudere (65+) hulpvragers. De coördinator lobbyt bij de gemeente voor het starten van een regionaal WMO-loket waar vanuit de Thuisadministratie hulp kan worden georganiseerd. Smallingerland/Opsterland heeft ook veelal te maken met hulpvragen van oudere mensen. De visie van de coördinator van deze regio wordt getypeerd door het verlenen van intuïtieve hulp, met andere woorden, een werkwijze die gestuurd wordt door emotie en het liefst zo min mogelijk door protocollen. Evenals Leeuwarden, krijgt ook regio Heerenveen/Weststellingervarf veelal complexe hulpvragen vanuit een diverse groep hulpvragers. Hulpvragers die hier aankloppen verkeren vaak in een chaos en om aan deze hulpvraag te voldoen ervaart de vrijwilligersgroep met de coördinator in het bijzonder een onderbezetting en gemis van een duidelijk takenpakket en ondersteuning vanuit het bestuur en MA-consulenten. Regio Skarsterlân/Lemsterland heeft een relatief kleine vrijwilligersgroep en krijgt veelal simpele kortdurende hulpvragen. Ook Sneek & omgeving probeert voornamelijk kortdurende hulpvragen te honoreren. Voorts ervaart de coördinator uit Sneek & omgeving, net als in Heerenveen/Weststellingervarf, onduidelijkheid met betrekking tot de precieze invulling van de functie en de verantwoordelijkheden. Tevens is er behoefte aan meer ondersteuning van MA-consulenten en bestuur. Regio Boarnsterhim is recent opgestart en is op het moment bezig met de werving van zowel vrijwilligers als hulpvragers. Er is veel aandacht voor PR activiteiten via lokale media en netwerken en de vrijwilligers worden geïnstrueerd voor de werkzaamheden.

Tijdens de diepte-interviews heeft een verkenning plaatsgevonden om in te schatten of eventueel verder kwalitatief en/of kwantitatief onderzoek onder alle Thuisadministratie vrijwilligers in Friesland, middels bijvoorbeeld enquêtes, toegevoegde waarde zou hebben. Na het afnemen van de diepte-interviews met de coördinatoren is geconcludeerd dat dit niet het geval zou zijn. De coördinatoren behouden het overzicht binnen de vrijwilligersgroepen en beschikken over een totaalbeeld van de beschikbare informatie. Met andere woorden, de coördinatoren vormen een goede afspiegeling van de afzonderlijke vrijwilligers en zijn dus representatief voor deze groep. Bovendien, in het geval dat een regio gegevens bijhoudt over hulpvragen en hulpvragers wordt dit gedaan door de coördinator. Tevens wordt er binnen de vrijwilligersgroep informatie uitgewisseld tijdens de bijeenkomsten die met regelmaat door de coördinator worden georganiseerd. Om bovengenoemde redenen kan de aanname dat de coördinatoren representatief zijn voor hun vrijwilligersgroep worden aangehouden.

Echter, gezien het kwalitatieve karakter van de diepte-interviews, ontbraken precieze gegevens met betrekking tot het aantal hulpvragers, karakterisering hulpvragers, type

hulpvragen en precieze samenwerkingsverbanden met andere zorginstellingen. Niet alle regiocoördinatoren verzamelen en gebruiken deze gegevens consequent, hierdoor beschikken niet alle coördinatoren over een overzicht van deze gegevens in hun hoofd of anderszins direct voorhanden. Om deze data te verkrijgen is besloten een enquête te houden onder de coördinatoren, waarin naar deze informatie gevraagd is. In Bijlage 4 is deze enquête weergegeven. Vervolgens zullen de resultaten van deze enquête besproken worden.

## 4.2 Resultaten enquête

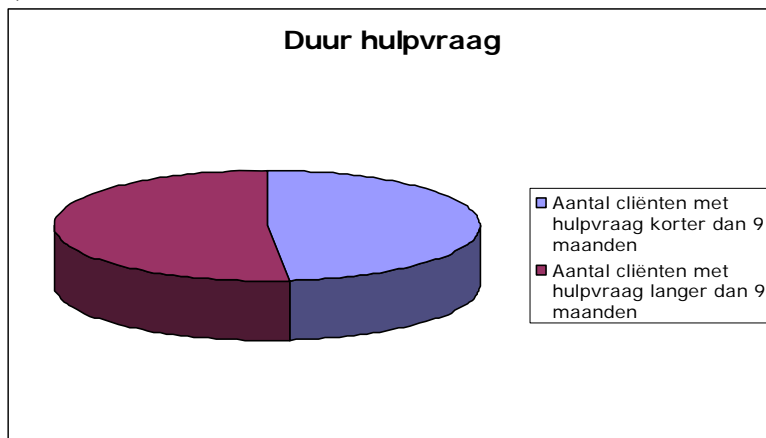
De enquêtes zijn geretourneerd door de regio's Noordwest-Friesland, Leeuwarden, Skarsterlân/Lemsterland, Ooststellingwerf en Smallingerland/Opsterland. Van de regio's Heerenveen/Weststellingwerf, Sneek & omgeving en Boarnsterhim zijn geen data naar aanleiding van de enquêtes beschikbaar. In de volgende paragrafen zullen de resultaten van de enquêtes besproken worden waarbij zowel karakteristieken van de gehele provincie Friesland, als regionale karakteristieken gepresenteerd worden. Dit laatste wordt enkel gedaan in gevallen waar afzonderlijke regio's opvallend afwijken van het provinciale gemiddelde.

De resultaten hebben betrekking op de duur van de hulpvraag, het type hulpvraag, de karakteristieken van de hulpvragers en de positie van de regio's in het lokale zorgnetwerk.

Het is belangrijk nog eens te benadrukken dat naar aanleiding van de afgenomen enquêtes geen onomstotelijke uitspraken gedaan kunnen worden. Dit heeft te maken met het ontbreken van data van bepaalde regio's. Echter is het wel mogelijk om opvallende bevindingen uit te lichten door middel van visuele weergaven. Deze figuren worden in de volgende paragrafen gepresenteerd.

### 4.2.1 Duur hulpvraag

De duur van de hulpvraag in de provincie Friesland, behandeld door Humanitas Thuisadministratie, bestaat in ongeveer de helft van de gevallen uit hulpvragen korter dan negen maanden en voor de andere helft uit hulpvragen langer dan negen maanden (zie figuur 3).



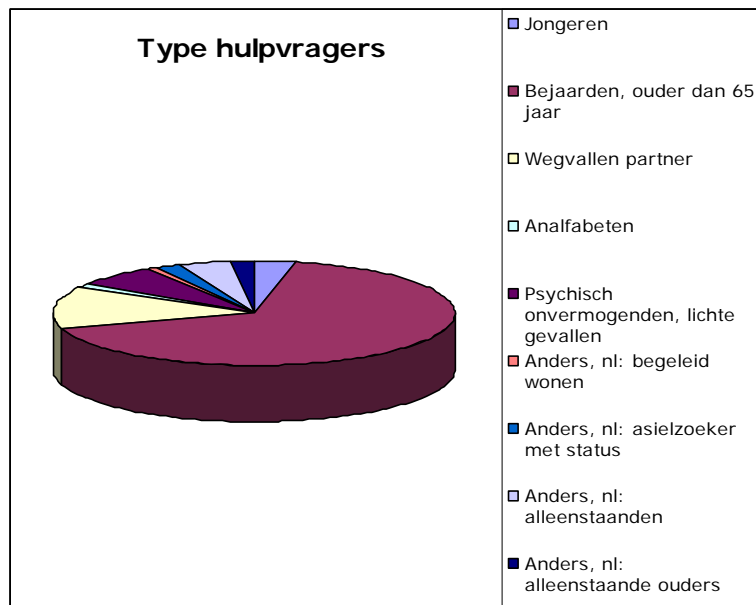
Figuur 3: *Duur hulpvraag Friesland totaal*

In Noordwest-Friesland en Skarsterlan/Lemsterlan is de verhouding fifty-fifty, in Ooststellingwerf zijn er twee keer zoveel kortdurende hulpvragen en in Smallingerland/Opsterland zijn er opvallend veel langdurende hulpvragen (54 t.o.v. 2).

In Bijlage 5A zijn de verhoudingen per regio visueel weergegeven.

#### 4.2.2 Karakterisering hulpvragers

Wanneer gekeken wordt naar de karakterisering van de hulpvragers valt het op dat het grootste deel, namelijk 67%, bestaat uit personen ouder dan 65 jaar (zie figuur 4).

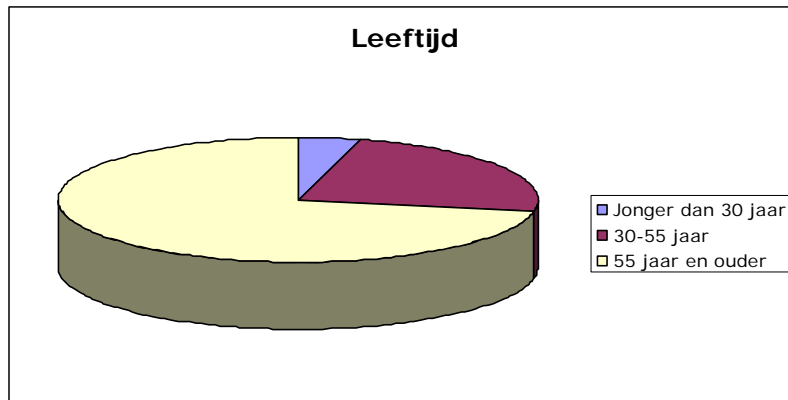


Figuur 4: Karakterisering hulpvragers Friesland totaal

De op één na grootste groep bestaat uit personen van wie de partner weg is gevallen (13%), dan wel door overlijden, dan wel door een scheiding. In deze gevallen was de partner voorheen degene die thuis de administratie regelde en waarvan de achterblijvende persoon nu op weg geholpen dient te worden. Hulpvragers die psychisch onvermogen zijn of asiel zoeken betreffen respectievelijk 7% en 4%. In Bijlage 5B is visueel weergegeven hoe de hulpvragers zich kenmerken binnen de vijf onderzochte regio's.

Het is opvallend dat de regio Leeuwarden relatief weinig hulpvragers in de leeftijdsgroep boven de 65 jaar heeft (40%). Regio Leeuwarden heeft een relatief grote groep hulpvragers die hulp vraagt vanwege het wegvallen van de partner, namelijk 30%. De regio Smallingerland/Opsterland heeft een percentage van 20% van haar hulpvragers welke psychisch onvermogen zijn en relatief lichte gevallen betreffen. Met betrekking tot de regio Ooststellingwerf is te vermelden dat ze intensief samenwerkt met Vluchtelingenwerk. Deze hulpvragen worden niet in de cijfers meegenomen, omdat dit onder de verantwoordelijkheid van Vluchtelingenwerk valt.

Met betrekking tot de gemiddelde leeftijd van de hulpvragers kan worden geconcludeerd uit de resultaten van de enquête dat 75% 55 jaar of ouder is (zie figuur 5). Dit aandeel is relatief hoog en vergeleken met de resultaten weergegeven in figuur 4, kan worden gesteld dat ook de groep ‘wegvallen van een partner’ in een aantal gevallen kan worden geschaard in de leeftijdsgroep boven de 55 jaar.



Figuur 5: *Leeftijd hulpvragers Friesland totaal*

Verder kan worden gesteld dat in alle onderzochte regio's 23% van de gevallen in de leeftijdsgroep 30-55 jaar valt en 5% in de leeftijdsgroep onder de 30 jaar. Verwijzend naar Bijlage 5C kan worden gezien dat de regio's Leeuwarden, Noord-West Friesland en Smallingerland/Opsterland relatief meer hulpvragen krijgen in de jongste leeftijdsgroep. Skarsterlân/Lemsterland ontvangen geen hulpvragen vanuit de jongste leeftijdsgroep.

### 4.3 Positie in zorgnetwerk

Door middel van de diepte-interviews en meer specifiek door de resultaten van de enquêtes, is getracht inzicht te krijgen in de positie van de regio's in het lokale zorgnetwerk. Informatie over deze situaties kan inzichten opleveren in drie verschillende vormen van interactie tussen Humanitas Thuisadministratie en andere zorginstellingen binnen het lokale netwerk.

Ten eerste wordt in kaart gebracht welke instellingen hulpvragers doorverwijzen naar Humanitas Thuisadministratie. Ten tweede komt naar voren naar welke organisaties hulpvragers met een té complexe problematiek voor Humanitas Thuisadministratie mogelijk doorverwezen kunnen worden. Als laatste wordt inzicht gecreëerd in situaties waarin nauw wordt samengewerkt met andere organisaties om de dienstverlening optimaal te organiseren. Deze informatie is nuttig in het kader van het dichtslibben van het hulpvragerbestand van Humanitas Thuisadministratie. Goede wederzijdse communicatie en samenwerkingsverbanden met andere instellingen kunnen ervoor zorgen dat Humanitas de hulpvragers helpt die in het werkgebied vallen waarin Humanitas haar expertise heeft. Indien de hulpvraag buiten het werkgebied (grenzen) van Humanitas valt, is het nuttig te weten naar welke instelling een hulpvrager het beste kan worden doorverwezen. Van de regio's waarvan data beschikbaar is



vanuit de enquête, is een relatief goed inzicht verkregen over de positie van die regio's in de lokale zorgnetwerken. In figuur 6 is een schematische weergave te zien van de belangrijkste interacties van de Thuisadministratie regio's met andere zorginstellingen in de regio.

Regio's	MEE	GGZ	Ouderen- bond	WMO- loket	Maatschap- pelijk werk	Sociale dienst	Advertentie/ eigen aanmelding	Stichting welzijn ouderen	SMO Friesland	Vluchteling en hulp
Boarnsterhim*										
Leeuwarden	X	X	X	X	X		X	X	X	
Sneek & omgeving				X			X			
Skarsterlân/Lemsterland					X		X			X
Ooststellingwerf				X						X
Smallingerland/Opsterland	X	X	X	X	X					
Noord-west Friesland	X	X			X	X	X	X		
Heerenveen/Weststellingwerf*										

X=hulpvragers worden door de organisaties naar de Humanitas regio's doorverwezen.

\*M.b.t. tot deze regio's zijn geen data beschikbaar.

Figuur 6: Schematische weergave positie regio's Humanitas in zorgnetwerk

De regio Boarnsterhim is recent opgestart en om deze reden is nog geen vaste samenwerking met andere zorginstellingen weergegeven in figuur 6. Van regio Heerenveen/Weststellingwerf zijn tevens geen enquêtedata beschikbaar. Opvallend is wederom dat regio Leeuwarden met zeer veel instellingen samenwerkt en ook hulpvragers doorverwijst naar andere zorginstellingen. Ook regio Noord-west Friesland onderhoudt vele contacten met andere instellingen. Voor beide regio's komt dit overeen met de werkwijze en de visie die ze delen op het gebied van Thuisadministratie. Met betrekking tot de andere regio's is een minder hecht samenwerkingsverband met andere instellingen te vinden. Echter, opvallend is dat de samenwerking veelal éénzijdig plaatsvindt, in de vorm van een doorverwijzing van een andere instelling naar Humanitas Thuisadministratie in plaats van een wederzijdse uitwisseling indien relevant. Bezuinigingen in de professionele zorg zouden hier een oorzaak van kunnen zijn.

#### 4.4 Beperkingen

Gezien het exploratieve karakter en het ontbreken van volledig valide data, bevat het onderzoek een aantal beperkingen. Ten eerste, zijn er met zeven van de acht regiocoördinatoren diepte-interviews gehouden (Ooststellingwerf ontbreekt). Hierdoor kan er geen volledig beeld gegeven worden van alle regio's in Friesland. Echter, over regio Ooststellingwerf is door middel van de enquête data beschikbaar. Met de coördinatoren van de regio's Boarnsterhim, Sneek & omgeving en Heerenveen/Weststellingwerf is een diepte-interview gehouden, echter van deze regio's zijn geen data beschikbaar vanuit de enquête. De data met een enigszins kwantitatief karakter zijn niet in alle gevallen een correcte weergave van de werkelijke situatie. Sommige informatie is bij benadering verstrekt. Vervolgens zijn geen statistische valide conclusies mogelijk vanwege 'geschatte' en bij benadering verkregen

data. De resultaten betreffen hierdoor een ruwe indicatie, waardoor harde conclusies niet getrokken mogen worden.

Tevens kan er overlap zijn tussen gegevens in figuur 4. Hulpvragers kunnen namelijk in twee groepen tegelijk vallen. Iemand kan bijvoorbeeld bejaard zijn én in een situatie zitten waarvan de partner is weggefallen. Hierdoor kan de situatie enigszins vertekend weergegeven zijn in figuur 4.



## 5 Aandachtspunten

Als resultaat van de analyse van zowel secundaire als primaire data, kunnen een aantal aandachtspunten geïdentificeerd worden. Het is belangrijk te beseffen dat het hier om een constatering van aandachtspunten gaat en er dus nog geen conclusies getrokken zullen worden. Echter, in een aantal gevallen zullen aanbevelingen worden gedaan met betrekking tot de aandachtspunten.

### 5.1 Aandachtspunten

#### 5.1.1 Heterogeniteit onderzochte groep

De onderzochte groep (i.e. de verschillende regio's in Friesland) blijkt gekenmerkt te worden door een grote diversiteit. Er zit veel variatie in factoren als: grootte vrijwilligersgroep, demografie doelgroep, aard van de hulpverlening en interne en externe omgevingsfactoren zoals het lokale zorgnetwerk.

Met het oog op de aanzienlijke verschillen in deze karakteristieken, zal zeer zorgvuldig omgegaan moeten worden met eventuele segmentatie van de onderzochte groep. Doordat elke groep getypeerd wordt door unieke eigenschappen en werkwijzen, is generaliseren haast onmogelijk en wellicht niet wenselijk. Thuisadministratie hulp wordt gekenmerkt door het individuele karakter van de hulpverlening. Zo wordt iedere hulpvraag in iedere situatie en regio apart bekeken om zo optimaal mogelijk hulp te kunnen bieden.

Wel kan gekeken worden op welke gebieden er eventuele raakvlakken/overeenkomsten tussen de verschillende regio's bestaan. Op deze manier kan gekeken worden naar waar mogelijke leereffecten kunnen optreden en kennis kan worden uitgewisseld tussen verschillende regio's. Raakvlakken kunnen worden geïdentificeerd op gebieden als:

1. aantal hulpvragers
2. aantal vrijwilligers
3. karakteristieken van de doelgroep (aard van de hulpvraag)
4. positie van de betreffende groep in het lokale zorgnetwerk
5. de visie van coördinator op Thuisadministratie.

Eerder in het rapport zijn deze mogelijke raakvlakken aan de orde gekomen.

#### 5.1.2 Druk op coördinatoren en vrijwilligers

Door verschillende oorzaken wordt de druk op coördinatoren en vrijwilligers steeds groter. Tijdens de diepte-interviews zijn de volgende factoren geïdentificeerd:

- Toenemende vraag naar hulp bij Thuisadministratie als gevolg van steeds ingewikkelder worden van administratie in het algemeen. Hierbij wordt bedoeld op bijvoorbeeld gecompliceerde subsidieaanvraagprocedures en belastingaangiftes.

- Als gevolg van bezuinigingen in het zorgstelsel ontstaan er ‘dumpsituaties’, waarin Humanitas als een gratis alternatief voor professionele hulporganisaties gezien wordt.
- Het aantal hulpvragers dat om structurele (langdurige) hulp verlegen zit groeit. Dit kunnen onder andere oudere mensen zijn en bijvoorbeeld mensen met een meervoudige complexe hulpvraag. Hierdoor slibt het hulpvragerbestand dicht. Dit heeft twee gevolgen voor de vrijwilliger. Ten eerste is deze meer tijd kwijt aan de hulpverlening. Ten tweede wordt het werk steeds minder aantrekkelijk voor de vrijwilliger. Deze wordt nu belast met een grote verantwoordelijkheid voor gecompliceerde situaties welke eigenlijk in het professionele segment van de zorg thuis horen. Tevens is deze ontwikkeling in strijd met de visie van Humanitas Thuisadministratie dat men mensen op weg helpt om het in de toekomst weer zelf te kunnen.

### **Implicaties toegenomen druk**

De toenemende structurele (langdurige) hulpvraag leidt in de vrijwilligersgroepen tot het verzoek om de grenzen van Thuisadministratie duidelijker af te bakenen. Heldere richtlijnen formuleren voor het al dan niet accepteren van hulpvragen lijkt hiervoor in eerste instantie een oplossing. Aan de andere kant, het niet accepteren van hulpvragen past niet binnen de visie van Humanitas. Daarbij komt ook het feit dat het niet altijd mogelijk is om deze grenzen helder te maken gezien de heterogeniteit van hulpvragen, hulpvragers en vrijwilligersgroepen. Zoals uit de diepte-interviews bleek, zien veel coördinatoren Humanitas als een houvast voor die mensen die niet door andere zorginstellingen geholpen kunnen worden of om andere redenen tussen de wal en het schip belanden.

De algemeen heersende mening onder de coördinatoren is dat hulpvragen die zij binnen krijgen steeds vaker buiten de grenzen van Thuisadministratie vallen. Echter, dit is zoals eerder uitgelegd vaak geen reden om een hulpvraag af te wijzen. Tevens is het niet altijd mogelijk om de complexiteit van de hulpvraagsituatie van te voren, tijdens het intakegesprek met de coördinator, in te schatten. Daarnaast, zoals blijkt uit voorgaande hoofdstukken, is er trend door externe factoren zoals vergrijzing en toenemende bezuinigingen in de zorg wat kan leiden tot steeds meer structurele hulpvraag in relatie tot korte hulpvragen.

In enkele regio's is het idee geopperd om een centraal loket Thuisadministratie gekoppeld aan de afdeling WMO van de gemeente in het leven te roepen. De WMO, zoals eerder besproken is gericht op participatie en zelfstandigheid van iedereen in de samenleving en sluit goed aan bij de visie en werkwijze van Humanitas. Met een Thuisadministratie loket dat op professionele wijze hulp zal verlenen aan hulpvragers met meervoudige problematiek, zal de druk op de vrijwilliger verlaagd worden en het plezier in het vrijwilligerswerk gewaarborgd worden. Het Thuisadministratie loket van de gemeente moet gezien worden als een schakel in het lokale zorgnetwerk waarin Humanitas zich bevindt. De hulpverleners van het loket zullen nauw samen gaan werken met de coördinatoren en vrijwilligers van Humanitas Thuisadministratie. In overleg zal bepaald worden welke hulpvragers in aanmerking komen

voor hulp van een vrijwilliger, en welke beter aanspraak kunnen maken op professionelere hulp aangeboden door de WMO.

### **5.1.3 Taken en werkwijze coördinatoren**

In sommige regio's bestaat onduidelijkheid over de precieze taken en werkwijze die de coördinator verwacht wordt uit te voeren. In de betreffende regio's lijkt behoefte aan coaching te zijn.

Er zijn twee suggesties om dit punt aan te pakken. Ten eerste zou het contact tussen de coördinator en de MA-consulenten geïntensiveerd kunnen worden zodat, waar nodig, ondersteuning geboden kan worden en ervaringen kunnen worden gedeeld. De coaching door de consulent is gebaseerd op ervaring en het delen van informatie tussen verschillende regio's. Bovendien is dit gebaseerd op de karakteristieken van de bewuste vrijwilligersgroep, met een bepaalde coaching behoefte.

Ten tweede, zoals aangegeven door één van de coördinatoren tijdens de diepte-interviews, kan er de mogelijkheid geboden worden waarbij het coördinatorschap ingevuld kan worden als een duo-taak. Het takenpakket zou dan verdeeld worden over twee personen. Doel hiervan is dat coördinatoren van elkaar kunnen leren (vooral als de een meer ervaren is dan de ander) en elkaar om advies kunnen vragen. Daarnaast wordt op deze manier de verantwoordelijkheid gespreid. In gevallen waarbij het aanstellen van twee coördinatoren niet wenselijk is, kan gedacht worden aan het aanstellen van kleine functiepakketten naar vrijwilligers. Gedacht moet worden aan bijvoorbeeld het verdelen van verantwoordelijkheden als het regelen van de PR en het leggen van contacten met andere zorginstanties.

### **5.1.4 Scholing van vrijwilligers: cursussen, thema-avonden en groepssessies**

De visie op vormen van scholing verschilt sterk tussen de verschillende coördinatoren van de zeven regio's. In sommige regio's worden met regelmaat experts uitgenodigd om met de vrijwilligersgroep te praten over een bepaald onderwerp, terwijl coördinatoren van andere regio's hun handen vol hebben aan het goed laten draaien van hun groep. De gemeenschappelijke delers zijn hier wel dat het enorm belangrijk is voor vrijwilligers om hen een podium te bieden, zodat onderlinge ervaringen uitgewisseld kunnen worden. Ook is er regelmatig behoefte aan aanvullende kennis op zowel inhoudelijk vlak (b.v. financiële regelgeving) als op meer emotioneel vlak (b.v. hoe om te gaan met bepaalde situaties). Daarnaast is er geen behoefte aan centraal georganiseerde bijeenkomsten (i.e. toegankelijk voor vrijwilligers uit verschillende regio's). De gemiddelde vrijwilliger ziet hulp bij Thuisadministratie als een zeer lokale, relatief laagdrempelige, no-nonsense vorm van vrijwilligerswerk en wil:

- geen verdere verplichtingen: focus op werk
- in reflectiesituaties: focus op mensen uit eigen vrijwilligersgroep
- geen extra reistijd.

De behoefte bestaat aan gerichte scholing waarbij de deelnemersgroep beperkt wordt tot vrijwilligers uit de eigen groep. Hierbij kan gedacht worden aan themabijeenkomsten over zaken als belastingaangiftes.

## 6 Conclusies

Naar aanleiding van de gegenereerde data uit zowel secundaire als primaire bronnen en voortbordurend op de aandachtspunten geformuleerd in het vorige hoofdstuk, kunnen een aantal conclusies met betrekking tot de organisatie van Thuisadministratie Friesland getrokken worden. Deze worden in dit hoofdstuk gepresenteerd.

### 6.1 Diversiteit vrijwilligersgroepen en de vier belangrijkste verschillen

Verwijzend naar het management beslissingsprobleem kan er gesteld worden dat het op een eenduidige manier organiseren van Thuisadministratie in de regio Friesland vrijwel onmogelijk is. Er bestaat een grote heterogeniteit tussen de groepen op verschillende gebieden. Deze conclusie kan getrokken worden op basis van de bevindingen die volgen uit de secundaire en primaire data analyse die besproken zijn in respectievelijk de hoofdstukken 3 en 4 van dit rapport. In de volgende alinea worden de belangrijkste punten waaruit de diversiteit tussen de verschillende vrijwilligersgroepen blijkt nog eens kort besproken.

Ten eerste zijn er belangrijke verschillen in zowel de grootte van de vrijwilligersgroep als het aantal hulpvragers dat de vrijwilligersgroep bedient. Ter illustratie: de omvang varieert van 7 vrijwilligers en 29 hulpvragers per groep (Skarsterlan/ Lemsterlan) tot 42 vrijwilligers en minstens 200 hulpvragers per groep (Leeuwarden). Het moge voor zich spreken dat een uniforme aanpak binnen een organisatie met zulke aanzienlijke schaalverschillen niet realiseerbaar is.

Ten tweede verschillen de groepen sterk op het type hulpvragen dat zij behandelen. De aard van de hulpvragen wordt verondersteld af te hangen van demografische factoren, zoals leeftijd en gezinssamenstelling. Dit is weer bepalend voor onder andere de duur van de hulpvraag (kortdurend versus langdurend). Echter, zoals uit bijlage 5 blijkt, zijn ook hier duidelijke verschillen tussen de verschillende groepen waar te nemen.

Ten derde is er tussen de groepen variatie waar te nemen in de intensiteit van de samenwerking met andere instellingen binnen het lokale zorgnetwerk. Deze samenwerking varieert van heel oppervlakkig tot heel intensief en heeft implicaties voor het al dan niet honoreren van bepaalde typen hulpvragen. Vrijwilligersgroepen die intensief contact onderhouden met hun collega-hulpverleners bij andere instanties hebben beter weet van, en mogelijkheid tot, het door- en terugverwijzen van hulpvragers naar andere instanties.

Als laatste is uit de diepte-interviews met de regiocoördinatoren naar voren gekomen dat elke coördinator op zijn eigen, unieke wijze invulling geeft aan zijn of haar taak als coördinator. Uiteraard handelen alle coördinatoren vanuit de visie van Humanitas, echter de persoonlijke interpretatie van de visie, de vertaalslag van deze visie naar de werkzaamheden en de invloed hiervan op de vrijwilligers zorgt ook voor variatie tussen de groepen. Hierbij wordt vooral



gedoeld op de manier waarop elke coördinator de grenzen van vrijwilligerswerk afbakt, oftewel welk soort hulpvragen er wel en niet geaccepteerd kunnen worden.

## **6.2 Werkbaarheid voor coördinatoren en vrijwilligers**

Naast het feit dat een eenduidige manier van organiseren binnen de provincie Friesland niet mogelijk is, is het ook niet wenselijk voor de vrijwilligers. Een aantal aandachtspunten zoals aan bod gekomen in voorgaande hoofdstukken dient in acht genomen te worden wanneer gekeken wordt naar de beste manier van organiseren. Het is van essentieel belang om de bureaucratie binnen de organisatie te beperken. Vrijwel alle coördinatoren hebben tijdens de diepte-interviews duidelijk aangegeven dat de prioriteit van de vrijwilligers uit hun groep bij het verlenen van de daadwerkelijke hulp ligt; dat wil zeggen het ondersteunen van de hulpvrager bij de administratie. Hierbij vindt de vrijwilliger het belangrijk dat voor een deel eigen invulling gegeven kan worden aan de manier waarop de hulp verleend wordt. Dit maakt dat de vrijwilliger met plezier zijn of haar taken uitvoert en voldoening uit het werk haalt. Coördinatoren vrezen een verminderd enthousiasme onder vrijwilligers wanneer in de toekomst meer richtlijnen en protocollen in gebruik genomen worden.

## **6.3 Ondersteuning en begeleiding coördinatoren**

Bij een aantal groepen is er behoefte aan meer ondersteuning van de besturen en de MA-consulenten. Op dit gebied valt wellicht meer structuur aan te brengen op een manier die duidelijkheid verschaft aan de coördinatoren, hen een terugval- en overlegbasis biedt terwijl dit zaken niet zal bureaucratiseren. Tevens kan er naast de Handreiking een kort document worden opgesteld voor de coördinator waarin de mogelijke taken worden beschreven en welke kan dienen als een checklist.

## **6.4 Bevorderen van de doorstroom**

Het dichtslippen van het hulpvragerbestand is een gedeeld probleem dat de visie van Humanitas in het gedrang brengt. Doordat steeds meer hulpvragen een complex, meervoudig en langdurig karakter hebben, komen coördinatoren steeds vaker voor dilemma's te staan. Deze hebben vaak te maken met het besluit om nieuwe hulpvragen al dan niet te accepteren. Enerzijds overheerst de gedachte om alle mensen die in de problemen zitten hulp te bieden en niemand de deur te wijzen, anderzijds is het soms lastig om de hulpvraag intern aan te pakken; zo moet de coördinator inschatten of de groep over een vrijwilliger met de benodigde expertise beschikt en of de te dragen verantwoordelijkheid niet te groot is. Het komt nu regelmatig voor dat de coördinator een hulpvraag binnen krijgt waarvan hij of zij eigenlijk al weet dat deze langdurig zal zijn en de richtlijn van Humanitas dus overschrijdt, maar deze toch accepteert omdat de hulpvrager anders in de steek gelaten wordt. Een betere

samenwerking met andere zorginstellingen in alle regio's kan wellicht zorgen voor een betere doorstroom van hulpvragers en meer duidelijkheid verschaffen over de werkwijze en expertise van Humanitas Thuisadministratie. Op deze manier kan het aantal doorverwijzingen van complexe en/of langdurige hulpvragen aan Humanitas worden teruggebracht en kunnen deze worden toegewezen aan professionele instellingen.

## **6.5 Scholing**

Als laatste is uit de diepte-interviews gebleken dat sommige vrijwilligersgroepen behoefte hebben om meer kennis en ervaring te delen binnen de groep. Deze kennis en ervaring kan onderling worden uitgewisseld of kan worden verspreid middels een themabijeenkomst over een specifiek relevant onderwerp. Hierbij moet rekening gehouden worden met het feit dat vrijwilligers hier voor open staan mits ze er niet te veel extra (reis)tijd mee kwijt zijn. Met andere woorden, dergelijke bijeenkomsten dienen in de eigen regio plaats te vinden.



## 7 Aanbevelingen

Op grond van het verworven inzicht in de organisatie van Humanitas Thuisadministratie Friesland, kunnen een aantal aanbevelingen gedaan worden. Deze zijn tot stand gekomen door middel van analyse van de kwantitatieve en kwalitatieve data gegenereerd uit de diepte-interviews en de enquêtes.

Om te verzekeren dat de voor te stellen aanbevelingen in de toekomst tot een efficiëntere aanpak leiden, zijn naast de randvoorwaarden vermeld in hoofdstuk 1.4, de volgende criteria in acht genomen:

- De impact van het verwachte resultaat op de organisatie is aanzienlijk
- De verbetering is praktisch haalbaar
- De implementatie van de aanbeveling legt een niet te grote druk op vrijwilligers.

De voor te stellen aanbevelingen kunnen verdeeld worden in thema's welke elk een ander niveau in de organisatie aangaan en een interne of een externe focus hebben. Deze zijn respectievelijk *provinciaal intern*, *provinciaal extern*, *regionaal intern*, *regionaal extern*.

Met het oog op de sterk heterogene aard van de onderzochte groep, is het belangrijk te realiseren dat niet elke aanbeveling van toepassing zal zijn op alle regio's. Het is aan het afdelingsbestuur en aan de regiocoördinator om te bepalen of een bepaalde aanbeveling van nut kan zijn.

### Provinciaal intern (P.i.)

1. Het optimaliseren van de regionale werkwijze door middel van:

- een intensief begeleidingstraject van nieuw benoemde regiocoördinatoren door de MA-consulent;
- het onderhouden van regelmatig contact tussen de MA-consulent en ervaren coördinatoren.

2. Het ontwikkelen van een *taakomschrijving document* waarin de taken en verantwoordelijkheden van zowel de coördinator als de vrijwilliger omschreven worden. Het is aan te raden dit document beknopt en overzichtelijk te houden. Vervolgens dient de inhoud van dit document bekend gemaakt te worden aan alle nieuwe én huidige coördinatoren en vrijwilligers. Tevens kan er een puntenlijst worden aangemaakt waarop een aantal aandachtspunten staan die de coördinator met de vrijwilligers kan bespreken gedurende de bijeenkomsten/vergaderingen. Deze punten kunnen bijvoorbeeld betrekking hebben op de veranderingen in hulpvraag die merkbaar zijn, de samenwerkingsmogelijkheden met andere

instellingen, PR, etc. Notulen met betrekking tot deze bijeenkomsten kunnen worden doorgestuurd naar de desbetreffende MA-consulent, welke op deze manier de veranderingen en behoeftes in kaart kan brengen en hiernaar kan handelen. Daarnaast kan de MA-consulent de regiovergaderingen bijwonen en een brainstormpunt aandragen onder alle regio's. Een voorbeeld van een brainstormpunt kan zijn: 'Hoe kunnen de grenzen van de hulpverlening beter worden weergegeven?'. Indien elke regio deze vraag bespreekt en zijn visie hierop terugkoppelt naar de MA-consulent door middel van beknopte notulen, kan de MA-consulent zorgen voor kennisdeling tussen regio's en gebieden ontdekken waar wellicht een structuur in aangebracht kan worden.

3. Het nader onderzoeken van de mogelijkheid om het coördinatorschap in te vullen als een duo-taak, ten einde het bevorderen van verantwoordelijkheidsspreiding en leereffecten. Hierbij kan gedacht worden aan het ontwikkelen van een concept met daarin een duidelijke verdeling van de taken zoals gesteld in het eerder voorgestelde *taakomschrijving document*.

4. Het informeren en stimuleren van coördinatoren om gerichte themabijeenkomsten te organiseren voor hun eigen vrijwilligersgroep. Gedacht kan worden aan het aanleggen van een database van contactgegevens van specialisten op het gebied van verschillende thema's. De coördinator dient zelf te bepalen welk soort scholing wenselijk is voor zijn of haar betreffende vrijwilligersgroep en is bovendien zelf verantwoordelijk voor de organisatie. (Zie punt R.i. 1)

#### Provinciaal extern (P.e.)

1. Het onderzoeken van de mogelijkheden tot een intensievere samenwerking tussen Humanitas Thuisadministratie en andere instellingen in het lokale zorgnetwerk.<sup>2</sup> Hierbij kan gedacht worden aan het doorverwijzen van hulpvragers van zorginstellingen naar Humanitas maar ook vice versa. Dit kan leiden tot een situatie waarin (in lijn met de visie van Humanitas) dilemma's met betrekking tot het al dan niet accepteren van gecompliceerde hulpvragen voorkomen kan worden. Een belangrijk bijkomend effect hier is een lagere druk op vrijwilligers.

#### Regionaal intern (R.i.)

1. De coördinator dient binnen zijn of haar eigen vrijwilligersgroep de gebieden te inventariseren waarop scholing gewenst is. Naar aanleiding van de behoeften binnen de groep kunnen met hulp van de voorgestelde database (punt P.i. 4) gerichte themabijeenkomsten georganiseerd worden.

---

<sup>2</sup> Er zijn twee redenen om dit punt op provinciaal niveau aan te pakken. Ten eerste is de regioverdeling van Humanitas niet gelijk aan de gemeentelijke verdeling. Ten tweede zijn er politieke implicaties mee gemoeid die van dusdanige schaal zijn dat er waarschijnlijk op provinciaal niveau meer succes behaald kan worden.

2. In het geval van overbelasting van vrijwilligers en een hieruit volgende behoefte aan het uitbreiden van de vrijwilligersgroep, kan meer tijd en energie gestoken worden in het werven van nieuwe vrijwilligers (PR). Deze taak hoeft niet per definitie onder de verantwoordelijkheden van de coördinator te vallen, maar kan ook door een of meerdere vrijwilligers binnen de groep vervuld worden. Bij het selecteren van de meest geschikte kandidaten wordt aangeraden te kijken naar de achtergronden van de huidige vrijwilligers binnen de groep en de potentie van hun zakelijke en sociale netwerken. Naast de conventionele manieren van werving waardoor het huidige PR beleid getypeerd wordt (folders en advertenties), kan ook gezocht worden naar nieuwe, creatieve manieren. Hierbij moet de mogelijkheid van (online) netwerken zeker niet onderschat worden.

3. Om het dichtslippen van het hulpvragersbestand terug te brengen, kan binnen de vrijwilligersgroep als resultaat van groepsdiscussies een eenduidig standpunt ingenomen worden met betrekking tot de grenzen van het vrijwilligerswerk. Het is voor vrijwilligers belangrijk om regelmatig een reflectiemogelijkheid te hebben. Tevens kan de coördinator op dergelijke momenten een inventarisatie maken van de manier waarop verschillende typen hulpvragen ervaren worden door vrijwilligers. Waar nodig kan doorverwijzing plaatsvinden (zie punt R.e. 1).

4. Het inventariseren van eventuele behoefte aan en bereidheid tot het invullen van het coördinatorschap als duo-taak (zie punt P.i. 3). Met het oog op een toenemend aantal hulpvragen en een daarmee stijgende druk op vrijwilligers en coördinatoren, wordt verwacht dat dit het uitvoeren van de coördinatortaak vergemakkelijkt en bovendien het plezier van de coördinatoren in het uitvoeren van de taak vergroot.

5. Het is voor bepaalde vrijwilligersgroepen aan te raden om het hulpvrager bestand in de toekomst beter bij te houden. Het meest ideaal zou zijn om dit digitaal te doen. Zo wordt een goed inzicht in het aantal en type hulpvragen verschaft voor zowel de coördinatoren en vrijwilligers zelf, als voor de centrale organisatie van Humanitas. Ontwikkelingen en veranderingen in het hulpvrager bestand kunnen op tijd gesignaleerd worden en waar nodig kan gerichte actie plaatsvinden.

#### Regionaal extern (R.e.)

1. Het verwerven van een positie in het lokale zorgnetwerk ten einde het verzekeren van een goede allocatie van de hulpvragers over de verschillende zorginstellingen in de regio. Dit voorkomt situaties waarin hulpvragers aan wie professionele hulp toebehoort, bij Humanitas terecht komen.



## Referenties

### Boek:

Malhotra, N. K. (2004). *Marketing Research: an applied orientation*. New Jersey: Pearson Prentice Hall.

### Rapport:

Rapport Tegen de Armoede, ondertitel: aanbevelingen voor een op de belangen van de uitkeringsgerechtigden afgestemde- meer samenhangende- aanpak van de armoedeproblematiek in de provincie Fryslan. Uitgegeven door stichting Frija, samengesteld door Dr. Johannes Spyksma, Sumar, 03-09-2006.

### Map:

Landelijk Bureau Humanitas (December 2008), Handreiking Humanitas.

### Artikel:

Harry ter Rele, Ed Westerhout, Martijn van de Ven, Barthold Kuipers and Casper van Ewijk (2000); *Ageing in The Netherlands: a manageable problem*; CPB; Sdu Publishers, The Hague.

Jan Benjamin (september 2007); *Ouderen vaak nog 'nonliners'*; NRC Handelsblad; [http://www.nrc.nl/media/article771231.ece/Ouderen\\_vaa\\_k\\_nog\\_nonliners](http://www.nrc.nl/media/article771231.ece/Ouderen_vaa_k_nog_nonliners)

Josephine Krikke (februari 2008); *Werken met waarden, hoe gaat Humanitas om met de dilemma's die dit in de praktijk oplevert?*; Van Mens tot Mens; Humanitas.

### Jaarverslag:

Humanitas District Noord (april 2007), Jaarverslag Humanitas 2006. Farmprint.

### Websites:

[www.minvws.nl](http://www.minvws.nl)

[www.humanitas.nl](http://www.humanitas.nl)

<http://www.humanitas.nl/district/noord/pivot/entry.php?id=3#body>

<http://www.humanitas.nl/vereniging/jaarverslag/pivot/templates/organogram.html>

[www.thuisadministratie.nl](http://www.thuisadministratie.nl)

<http://statline.cbs.nl>





## Bijlage 1 – Humanitas

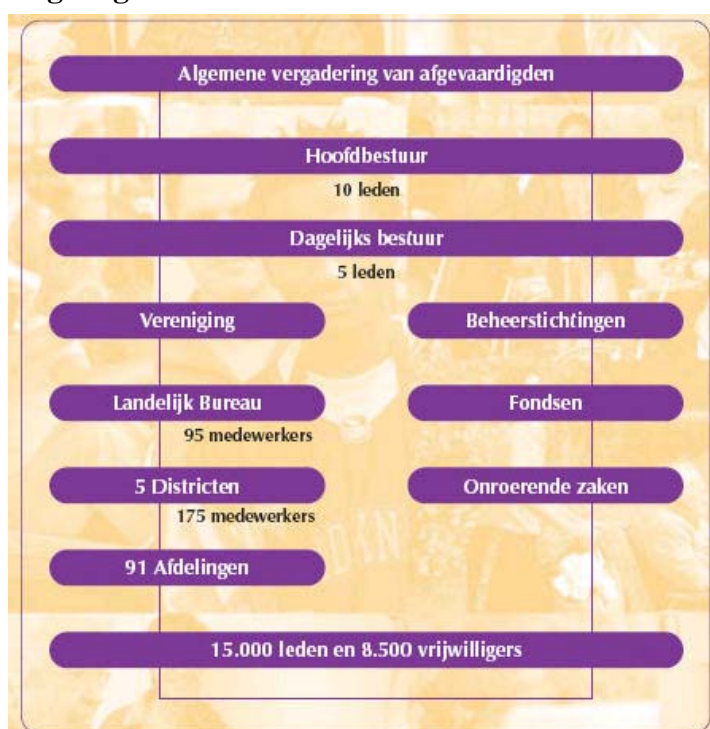
### Visie en missie Humanitas

Humanitas komt op voor een samenleving waarin mensen actief vorm geven aan hun eigen leven en verantwoordelijkheid nemen voor het samenleven met elkaar. Deze humanistische uitgangspunten vertaalt Humanitas in diensten van-mens-tot-mens op de gebieden van welzijn, wonen en zorg. De dienstverlening is veelal kleinschalig (maatjescontacten, huisbezoek), persoonlijk (van-mens-tot-mens) en wordt lokaal georganiseerd.

### Een toelichting op de missie

In de dienstverlening van Humanitas staat het in de praktijk brengen van de humanistische uitgangspunten zelfbeschikking, verantwoordelijkheid en gelijkwaardigheid centraal. Uiteindelijk moeten zo veel mogelijk hulpvragers aan de vereniging Humanitas hun eigen leven weer vorm kunnen geven (zelfbeschikking).<sup>3</sup>

### Organogram Humanitas<sup>4</sup>



<sup>3</sup> <http://www.humanitas.nl>

<sup>4</sup> <http://www.humanitas.nl>

### **Humanistische uitgangspunten van Thuisadministratie:<sup>5</sup>**

De basis van de ondersteuning is gelijkwaardigheid en respect voor de hulpvrager in zijn situatie.

- Wat de hulpvrager zelf kan doen, mag de vrijwilliger niet overnemen.
- De hulpvrager moet zo min mogelijk een gevoel van afhankelijkheid krijgen.
- De hulpvrager maakt zelf de keuzes.

---

<sup>5</sup> Jaarverslag Humanitas 2006

## **Bijlage 2 – Onderzoeksthema's**

*Hoe kan het aanbod van hulp bij Thuisadministratie het beste georganiseerd worden?*

### **Onderzoeksthema's:**

1. Het in kaart brengen van de huidige situatie binnen de verschillende vrijwilligersgroepen
  - Aan wie wordt hulp geboden?
  - Hoe komen hulpbehoevenden bij de vrijwilligersgroep terecht?
  - Welke hulpvraag bestaat er en welke diensten worden er geleverd?
  - Welke hulpvragen worden geaccepteerd en welke niet?
  - Wat is de werkwijze van de groepen bij het behandelen van een hulpvraag?
  - Wat zijn de huidige knelpunten bij het bieden van hulp bij Thuisadministratie?
  - Hoe kan je de vrijwilliger die actief is bij de Thuisadministratie beschrijven?
2. Het in kaart brengen van de huidige samenwerking tussen de horizontale en verticale verbanden tussen de verschillende afdelingen binnen Humanitas en de positie in het lokale zorgnetwerk.
  - Hoe ziet de samenwerking tussen de vrijwilligersgroepen (horizontaal) binnen de regio Friesland eruit?
  - In hoeverre zijn de richtlijnen voor het verlenen van hulp ('handreiking') bij Thuisadministratie vanuit de landelijke organisatie (verticaal) toepasbaar en zijn deze van praktische waarde?
  - Wat voor positie neemt de vrijwilligersgroep in binnen de afdeling; welke positie neemt Humanitas in het algemeen en de Thuisadministratie in het bijzonder in de lokale netwerkstructuur van zorginstellingen in?
3. Het uitbrengen van adviezen voor het beter organiseren van de Thuisadministratie in de regio Friesland t.a.v. het realiseren van eenheid in aanpak en gerelateerde aspecten – is eenheid gewenst en haalbaar; voegt het wat toe gezien de lokale verschillen?
  - Welke klantsegmenten kunnen er onderscheiden worden op basis van hulpvraag?
  - Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen het hulpaanbod van de verschillende vrijwilligersgroepen en hoe worden dezen veroorzaakt?
  - Hoe kan de samenwerking tussen vrijwilligersgroepen geoptimaliseerd worden, zodat eventuele leereffecten ontstaan?
  - Welke diensten zouden vrijwilligersgroepen moeten leveren om hulpbehoevenden optimaal te kunnen bedienen?
  - Welke diensten kunnen beter aan externe partijen worden overgelaten?

## Bijlage 3 – Interviewvragen coördinatoren

Hoe kan het aanbod van hulp bij Thuisadministratie het beste georganiseerd worden?

### Onderzoeksthema's:

1. Het in kaart brengen van de huidige situatie binnen de verschillende vrijwilligersgroepen
  - *Aan wie wordt hulp geboden?*
    - Hoe zou u de mensen omschrijven die gebruik maken van de Thuisadministratie hulp?
      - a. Wat is de gemiddelde leeftijd [% in leeftijdsgroepen]?
      - b. Zijn het vooral mannen of vrouwen?
      - c. Hebben ze een hoog of juist een laag inkomen [eigen inkomen/uitkering]?
      - d. Hebben ze met name een korte- of een langdurige hulpvraag?
      - e. Merkt u ook dat er vanuit een bepaalde regio meer hulpvragen vandaan komen?
      - f. Wat is het opleidingsniveau van hulpbehoevenden?
      - g. Zit er een duidelijk verschil tussen de hulpvraag van de verschillende groepen?
    - Wat is uw belangrijkste hulpvragersgroep? (groepen specificeren of aan de hand van antwoorden hierboven? >relevante segmenten)
    - Denkt u dat er mensen zijn die wel hulp nodig hebben maar nu nog niet door Humanitas bereikt worden?
    - Wat voor mensen zijn dit en om wat voor hulp zou het gaan?
    - Hoe gaat u om met hulpvragers die zich niet aan afspraken houden?
  - *Hoe komen hulpbehoevenden bij de vrijwilligersgroep terecht?*
    - Via welke instanties komen hulpbehoevenden bij uw vrijwilligersgroep terecht?
    - Is er een maximum aantal vrijwilligers per coördinator? Is er een gewenst/maximaal aantal vrijwilliger/klanten per coördinator?
    - Moeten hulpvragers zichzelf aanmelden of kunnen zij ook door andere hulpverleners worden doorverwezen?
    - Op welke manier doen jullie aan promotie?
    - Ontwikkelen jullie pr-materiaal zelf of gebruiken jullie materiaal van het Landelijk Bureau?
  - *Welke hulpvraag bestaat er en welke diensten worden er geleverd?*
    - Om welk soort hulp vragen de mensen?
    - Welke hulp bieden jullie de mensen? (vast pakket / per client verschillend)
    - Zit hiertussen (vraag-aanbod) volgens u een duidelijk gat?
    - Hoe bepalen jullie welke hulp jullie bieden? (overleg met anderen of puur gebaseerd op lokale vraag?)

- Wanneer gaat de hulp over de grenzen van het vrijwilligerswerk heen en verwijzen jullie door naar professionele hulpverleners? Kunt u hier een praktijkvoorbeeld van noemen.
- *Welke hulpvragen worden geaccepteerd en welke niet?*
  - Nemen jullie elke hulpvraag in behandeling? (waarom wel/niet?)
  - En waar baseren jullie de acceptatie op?
  - Wat doen jullie met hulpbehoevenden die niet geholpen kunnen worden door Humanitas?
- *Wat is de werkwijze van de groepen bij het behandelen van een hulpvraag?*
  - Kunt u vertellen hoe het in zijn werk gaat als er een hulpaanvraag binnen komt? (welke vrijwilliger wordt toegewezen/specialisten etc.)
  - Hoe worden de mensen vervolgens geholpen door de vrijwilligers? (actieplan, overleggen vrijwilligers/coördinatoren etc.)
  - Hoe vaak worden de hulpvragers gemiddeld bezocht en voor welke periode?
  - Worden centrale bijeenkomsten georganiseerd voor de vrijwilligers? (overleg/terugkoppeling binnen groep en naar coördinatoren)
  - Wat is uw mening over de organisatie van deze bijeenkomsten? (Vrijwilligers-bijeenkomsten en cursussen kosten nogal wat tijd. Kan het district hierin, met wat betreft de cursussen een rol spelen.)
- *Wat voor positie neemt de vrijwilligersgroep in binnen de afdeling; welke positie neemt Humanitas in het algemeen en de Thuisadministratie in het bijzonder in de lokale netwerkstructuur van zorginstellingen in?*
  - Wat voor rol speelt de Thuisadministratie afdeling binnen de lokale afdeling van Humanitas? (binnen uitvoering lokale 6 programmalijnen en met name ‘vallen en opstaan’)
  - Wat voor rol speelt de Thuisadministratie afdeling mbt de andere zorginstellingen in de regio? (is er concurrentie, overlap van diensten of samenwerking/overleg?)
  - Wat voor rol speelt Humanitas in het algemeen in relatie tot andere zorginstellingen in uw regio?
  - Werken jullie samen met andere instellingen? Zo ja, met welke, welke vorm heeft deze samenwerking en hoe ervaart u deze samenwerking? (zorginstellingen, gemeenten, overheid etc.)
  - Hebben jullie ook een bestand met vaste contactpersonen per instelling?
  - Zijn er diensten die andere instellingen nu aanbieden waar jullie ook wat kunnen betekenen?
  - Zijn er diensten die jullie aanbieden die eigenlijk beter door andere instellingen kunnen worden aangeboden?
- *Wat zijn de huidige knelpunten bij het bieden van hulp bij Thuisadministratie?*

- Zijn er knelpunten of ‘lastigheden’ die jullie ervaren tijdens het bieden van hulp? (mbt Humanitas regio Friesland/Groningen, vrijwilligers, regelgeving, logistiek, bezetting, omgang met mensen, inhoudelijke problemen etc.)
  - Kunt u hier meer over vertellen?
  - *Hoe kan je de vrijwilliger die actief is bij de Thuisadministratie beschrijven?*
    - Hoe werven jullie vrijwilligers?
    - Hoe toetsen jullie of de vrijwilligers de gewenste vaardigheden bezitten?
    - Hoe zou u de vrijwilligers die actief zijn bij de Thuisadministratie hulp omschrijven?
    - Verschilt dit van andere vrijwilligers binnen Humanitas?
2. Het in kaart brengen van de huidige samenwerking tussen de horizontale en verticale verbanden tussen de verschillende afdelingen binnen Humanitas en de positie in het lokale zorgnetwerk.
- *Hoe ziet de samenwerking tussen de vrijwilligersgroepen (horizontaal) binnen de regio Friesland eruit?*
    - Werkt uw afdeling wel eens samen met andere Thuisadministratie vrijwilligersgroepen? (info uitwisselen, schaalvoordelen)
    - Zou u dit willen en denkt u dat dit eventueel nuttig kan zijn? Op welke gebieden en hoe zou dit dan georganiseerd kunnen worden?
    - Is het wenselijk om een gezamenlijke gedragslijn op te stellen voor veel voorkomende diensten/zaken? (bijvoorbeeld voor belastingaangiften, archiveren) In hoeverre wordt dit al gedaan en zijn jullie hiermee bezig?
    - Is er sprake geweest van geografische overlap, dat iemand bijvoorbeeld officieel onder de ene regio valt maar dichterbij de andere woont? Zo ja, hoe wordt hier mee omgegaan?
  - *In hoeverre zijn de richtlijnen voor het verlenen van hulp (‘handreiking’) bij Thuisadministratie vanuit de landelijke organisatie (verticaal) toepasbaar en zijn deze van praktische waarde?*
    - Bent u bekend met de handreiking bij Thuisadministratie?
    - Maakt u hier ook gebruik van?
    - Maken de vrijwilligers hier ook gebruik van?
    - Vind u deze nuttig en compleet, zo niet hoe te verbeteren?
  - *Wat voor positie neemt de vrijwilligersgroep in binnen de afdeling; welke positie neemt Humanitas in het algemeen en de Thuisadministratie in het bijzonder in de lokale netwerkstructuur van zorginstellingen in?*

3. Het uitbrengen van adviezen voor het beter organiseren van de Thuisadministratie in de regio Friesland t.a.v. het realiseren van eenheid in aanpak en gerelateerde aspecten – is eenheid gewenst en haalbaar; voegt het wat toe gezien de lokale verschillen?
- *Welke klantsegmenten kunnen er onderscheiden worden op basis van hulpvraag?*
  - *Wat zijn de overeenkomsten en verschillen tussen het hulpaanbod van de verschillende vrijwilligersgroepen en hoe worden dezen veroorzaakt?*
  - *Hoe kan de samenwerking tussen vrijwilligersgroepen geoptimaliseerd worden, zodat eventuele leereffecten ontstaan?*
  - *Welke diensten zouden vrijwilligersgroepen moeten leveren om hulpbehoevenden optimaal te kunnen bedienen?*
  - *Welke diensten kunnen beter aan externe partijen worden overgelaten?*

Randvoorwaarde a: De aanbevelingen dienen in lijn te zijn met de humanistische uitgangspunten van Thuisadministratie.

Randvoorwaarde b: Bij het uitbrengen van adviezen wordt in acht genomen dat de te creëren situatie ten alle tijden werkbaar is voor de vrijwilligers.



## Bijlage 4 – Enquête coördinatoren

Naam coördinator:

Regio:

Aantal vrijwilligers:

Aantal hulpvragers:

- Aantal hulpvragers met hulpvraag korter dan 9 maanden:
- Aantal hulpvragers met hulpvraag langer dan 9 maanden:
- Stelt u grenzen aan de duur van de hulpvraag? Zo ja hoe?:
- .....

Type hulpvraag:

- Belastingformulieren invullen
- Andere formulieren invullen (welke?)
- Orde in financiële situatie scheppen
- Administratie van persoon na scheiding / overlijden partner
- Anders, nl.....

Leeftijd hulpvragers:

	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
Jonger dan 30				
30-55				
55 en ouder				

Type hulpvragers:

	0-25%	25-50%	50-75%	75-100%
Jongeren				
Bejaarden				
Wegvallen partner				
Analfabeten				
Psychisch onvermogenen				
Anders, nl:				
Anders, nl:				

Toelichting over hulpvragenden: .....

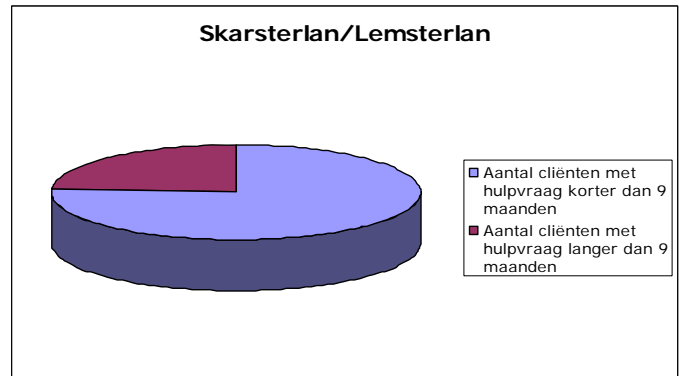
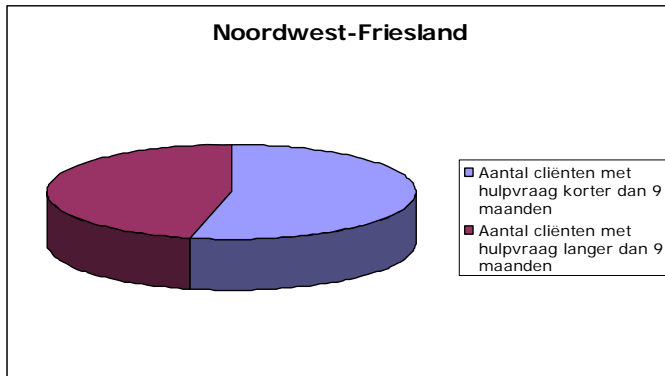
Instellingen waarmee u samenwerkt (indien mogelijk, wilt u dan aantallen/percentages weergeven):

	Krijgen we hulpvragers van	Sturen we mensen naar door
MEE		
GGZ		
Ouderenbond		
WMO zorgloket		
Maatschappelijk werk		
....		
....		
....		
....		

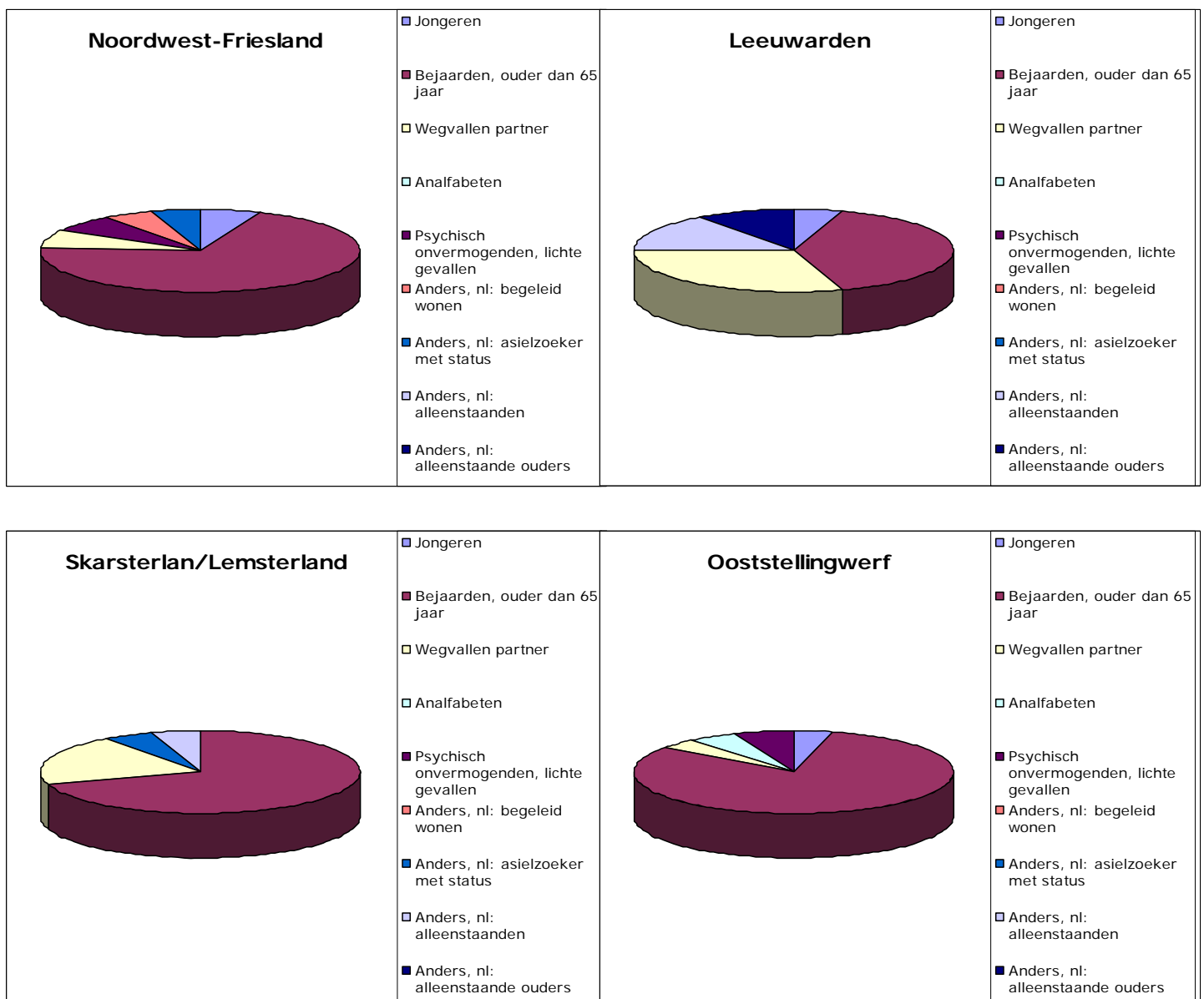
Overige toevoegingen / opmerkingen zijn van harte welkom:.....

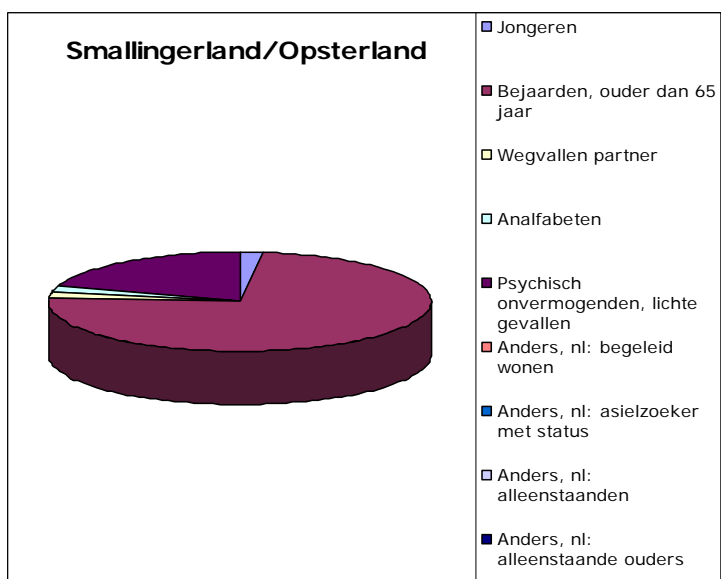
## Bijlage 5 – Resultaten enquête

### 5A Duur hulpvraag van hulpvragers per regio:

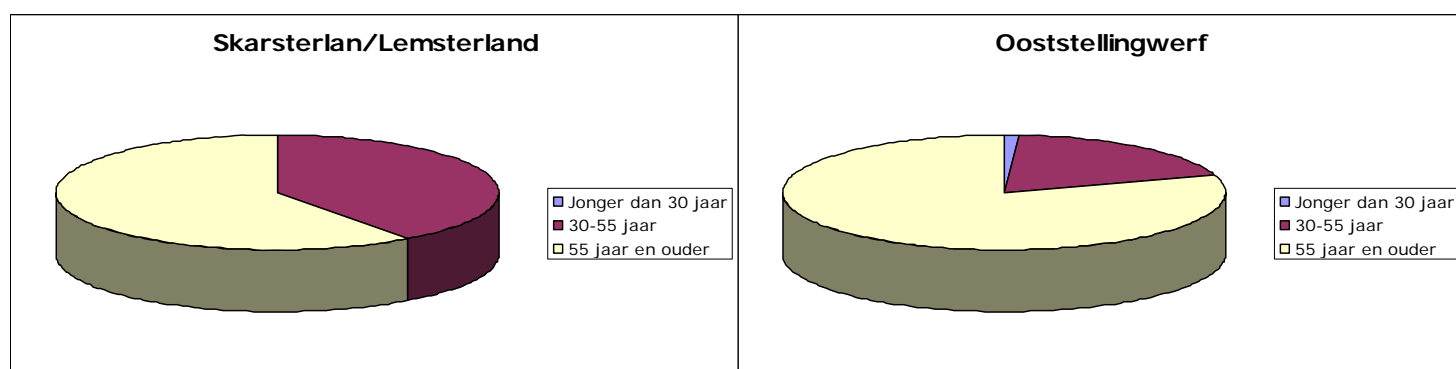
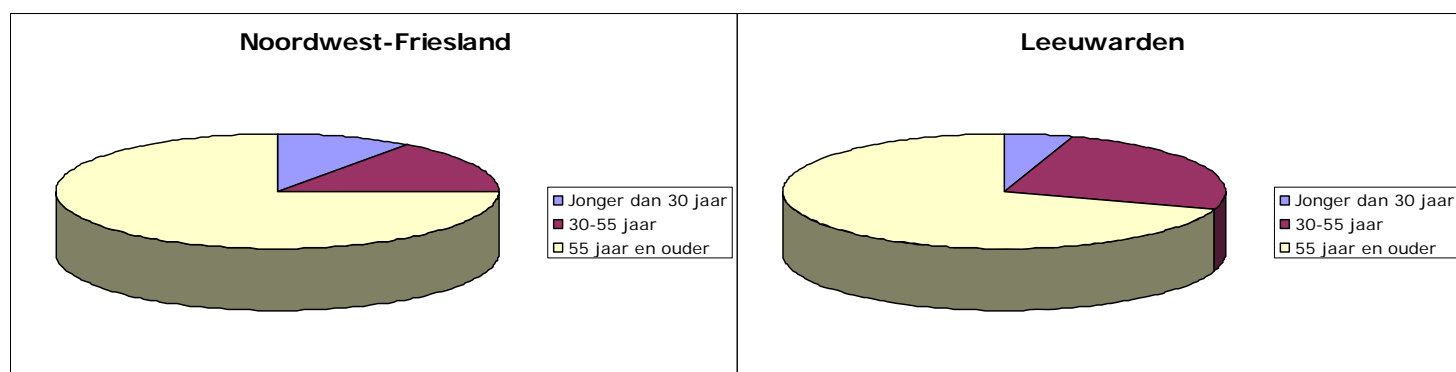


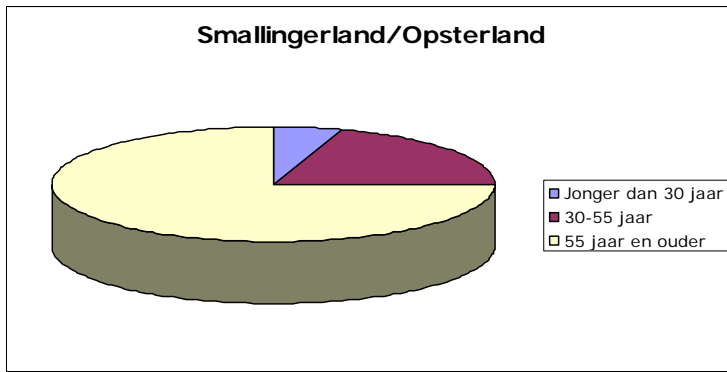
### 5B Type hulpvragers:





### 5C Type hulpvragers (leeftijd):





## Publicaties<sup>6</sup> van de Wetenschapswinkel Economie & Bedrijfskunde (vanaf 1997)

- EC 96 E. Beumers, *Beslissende (f)actoren voor hennep teelt, onderzoek naar het achterwege blijven van hennep teelt voor de papierindustrie in de Veenkoloniën*, 1997.
- EC 98-I K.J. Driessen, *Internationale uitbesteding door de KLM*, 1997.
- EC 98-II A.M.S. den Ouden, H.B.G. Gelling, *Economische betekenis van een groeiend Schiphol voor bedrijven*, 1997.
- EC 99 M.B.W. Hazewinkel, R.T. Postma, *Financiering monumentenzorg, onderhoud versus restauratie*, 1997.
- EC 100 R. Enting, *Subsidieverdeling voor het stads- en streekvervoer: doelstellingsbewust?*, 1997.
- EC 101 R. Schultink, *Lokale Agenda 21, beleid en indicatoren voor duurzaamheid*, 1997.
- EC 102 drs. F.J. Sijtsma, drs. D. Strijker, M.L.A.W. Hoefsloot, *Duurzame ontwikkeling in het Waddengebied, een methode voor het afwegen van economie, natuur, milieu en landschap*, 1998.
- EC 103 drs. M.J.H. van Onna, *Kwaliteitsmeting in de economische wetenschap, een goede econoom is meer dan een goede onderzoeker*, 1998.
- EC 104 A. Heine, M. Maatman, *Maatschappelijk verantwoord ondernemen, een analyse van de jaarverslagen van de 25 grootste Nederlandse ondernemingen*, 1998.
- EC 105 R. Hilgenga, *Kennisvergroting in het Roemeense midden- en kleinbedrijf, de rol van de ontwikkelingsprogramma's van de Europese Unie*, 1998.
- EC 105 ing. K. Bettels, drs. F.J. Sijtsma, *Het Emssperrwerk, een evaluatie op duurzaamheid van een waterkering in de Ems*, 1998.
- EC 107 J.W. Boven, *Markt voor natuurvoeding: een supermarkt, de toekomstige ontwikkeling van het netwerk van biologische voedingsmiddelen*, 1998.
- EC 108 J. Idema., *Stock Markets in Transition Economies, the case of the Tallinn stock exchange, Estonia*, 1998.
- EC 109 P.A.M. Lohle, *Arbeidspool, een (arbeidsmarkt)instrument om flexibiliteit en bestaande zekerheid te combineren*, 1999.
- EC 110 A.P. Postma, drs. F.J. Sijtsma, drs. T.M. Stelder en drs. D. Strijker, *De concurrentiekracht van Weststellingwerf, een economisch-ruimtelijk perspectief*, 1999.
- EC 111 R. de Veer, *Bank stability in transition economics, case study Estonia*, 1999.
- EC 112 R.J. Suhlman, m.m.v. drs. F.J. Sijtsma, *Financiering van monumentale kerken – Verkenning van de effecten van overheidsbeleid*, 1999.
- EC 113 H. Dijk, *Ware Woorden of Schone Schijn? – De betrouwbaarheid van uitlatingen over Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen*, 2000.
- EC 114 W. Dijkstra, *Water zonder grenzen, internationalisering van de Nederlandse watersector*, 1999.
- EC 115 R.P. Brouwer en O.P. Smid, *Magnesiumproductie in de Eemsmond, vorming van clusters van bedrijvigheid rondom magnesiumproductie*, 1999.
- EC 116 A.P. Postma, *Ecologische voetafdruk, betekenis en bruikbaarheid*, 2000.
- EC 117 G. Ypma, *Een onderzoek naar streekgebonden producten in het Waddengebied*, 2001.
- EC 118 G. Molema en P. Olthof, *Vermarkting van dorplandschappen*, 2001.
- EC 119 D. de Jong, *Verstand van Zaken? - Over wetenschap, waarheid en verwaring*, 2001.

---

<sup>6</sup> Publicaties in de reeks Publicaties van de Wetenschapswinkel voor Economie & Bedrijfskunde hebben een EC nummer, krijgen een ISBN nummer en worden uitgebracht op klein formaat, gebrocheerd. Publicaties uitgebracht in de werkdocumenten reeks hebben een WD nummer, krijgen geen ISBN nummer en worden uitgebracht op A4 formaat met een metalen ringband.

- EC 120 E. Bruning, S.Jansen, M. Kasper, drs. E. Kamphuis (red.), *Formule Trendbreuk voor EKO-verkoop: Trendy of Trend?*, 2001.
- EC 121 M. Broekhof, *Transparency in the pharmaceutical industry - a cost accounting approach to the prices of drugs*, 2002.
- EC 122 E. Kamphuis, *Organic Flower Bulbs from Holland, Outlook for the French Market*, 2002.
- EC 123 B. Hilbrands, J. van Veen, drs. E. Kamphuis (red.), *Gastouder gezocht! Strategieën voor kleinschalige en flexibele kinderopvang*, 2002.
- EC 124 A.W. Brouwer, D. Dijkema, *Microfinance Dilemma: The Case of Bandung, Indonesia*, 2002.
- EC 125 D. Kuipers, *Bouwen aan duurzaamheid, een onderzoek onder Nederlandse gemeenten naar de invoering van de statiegeldregeling voor het stimuleren van duurzaam bouwen op vrije kavels*, 2002.
- EC 126 drs. F.J. Sijsma, drs. P. Hogendoorn, drs. G. J. Hoogstra, drs. C.-J. Pen, prof. dr. P.H. Pellenbarg m.m.v. Sytse Duiverman, *Uitgifte van bedrijventerreinen op het Friese platteland*, 2002.
- EC 127 Rinze Anne van der Sluis, *Tussen Mens en Machine, Over de toegankelijkheid van het betalingsverkeer in relatie tot ouderen*, 2002.
- EC 128 Michiel Nijboer, *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Fryslân. Omgaan met stakeholders in theorie en praktijk*, 2002.
- EC 129 Leon Boerboom, *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Fryslân. Een analyse van de jaarverslagen van 16 grote Friese bedrijven*, 2002.
- EC 130 Jacob de Vries, *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Fryslân. Een analyse van bedrijfscodes*, 2003.
- EC 131 Renate Bieleman, *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Fryslân. Een analyse van de berichtgeving over bedrijven in de krant*, 2002.
- EC 132 Elisa Ninke Staal, *Microfinance of Housing. The Case of Nicaragua*, 2003.
- EC 133 Auke Jan Martens, Paul van der Laan, Elise Kamphuis (red.), *Goed gekeurd hout. Hoe kan het marktaandeel van gecertificeerd hout worden vergroot?*, 2003.
- EC 134 Catrinus J. Jepma, Elise Kamphuis (eds.), *Developing Countries and GATS*, 2003.
- EC 135 Friso de Jong, *Telecommunications reform in Mexico. An in-depth analysis on the socio-economic consequences of liberalisation of Mexico's telecom services industry*, 2003.
- EC 137 Melchior Bauer, *Microfinance for housing in Nicaragua: is joint-liability an effective mechanism?*, 2004.
- EC 138 Patricia Eijgelaar, Johan Feikens, *De helpende hand. Effectiviteit adviezen Ondernemersklankbord aan het MKB*, 2004.
- EC 139 Carsten van Calck, Saskia Grit, Michiel Kuizenga, Nienke de Vos, Marjolein Wagijo, Elise Kamphuis (red.), *Er gaat niets boven Groningen, behalve Borkum. Een consumentenonderzoek naar de populariteit van Borkum onder Noord-Nederlanders*, 2005.
- EC 140 Evert-Jan Veldkamp, *Het toegevoegde waarde overzicht in het jaarverslag. Een analyse van het maatschappelijk nut*, 2003.
- EC 142 Gertjan Laan, *Investeren in breedband internet. Kosten-baten verkenning van verschillende alternatieven voor de gemeente Eemshaven*, 2004.
- EC 143 Annechien Pronk, *Ondernemerskompas: boekt men winst uit ervaring? Evaluatie van ondersteuning van startende ondernemers met mentoren door de drie Noordelijke Kamers van Koophandel*, 2004.
- EC 144 Niels Roek, *Duurzaam ondernemen integreren in het management-informatiesysteem: de case Gasunie*, 2004.
- EC 145 Kristel Ravenhorst, *Een cadeau met een goed doel. Een onderzoek naar het gebruik van de cadeaubon van de Wereldwinkel*, 2004.

- EC 146 Frank Dijkstra, *Balans in de bestuurlijke informatievoorziening van de Landelijke Vereniging van Wereldwinkels*, 2004.
- EC 147 Marjolein Vijver, *NEWS! Taking it to another level! A research into how the national associations of European World Shops can increase their professionalisation*, 2004.
- EC 148 Christine Olijve, Eveline Smit, Doenja de Vries, *Milieu...??? Ik kom uit een voortreffelijk milieu. Onderzoek naar milieubewustzijn onder de Drentse bevolking*, 2004.
- EC 149 Klaas Kooistra, Rob de Vries, *Geef gas met aardgas. Onderzoek naar de economische haalbaarheid van rijden op aardgas in Noord-Nederland*, 2004.
- EC 150 Pipien Voogd, *Woonwensen van 55-plussers. Een onderzoek naar de woonwensen van 55-plussers in de gemeente Haren*, 2005.
- EC 151 Valentijn Bolhuis, *Friese sterkten in economisch perspectief. Toekomstvisie op de ruimtelijk-economische ontwikkeling van de provincie Friesland*, 2005.
- EC 152 Machiel Adema, *Bedrijventerreinen in Tynaarlo. In hoeverre zijn bedrijven lokaal gebonden?*, 2005.
- EC 153 Drs. Frans J. Sijtsma, Drs. Friso de Jong, Prof.dr. Jouke van Dijk, Dr. Jaap de Vlas (RIKZ), Prof.dr. Wim J. Wolff, *Analyse belangrijkste problemen en uitdagingen van de Wadden – Samenvattend eindrapport*, 2005.
- EC 154 Drs. Frans J. Sijtsma, Drs. Friso de Jong, Prof.dr. Jouke van Dijk, Dr. Jaap de Vlas (RIKZ), Prof.dr. Wim J. Wolff, *Analyse belangrijkste problemen en uitdagingen van de Wadden – Hoofdrapport*, 2005.
- EC 155 Eise Spijker, Remco Wammes, *In search of the 'Holy Grail' – University-Industry Relationships at the University of Groningen*, 2005.
- EC 156 C.J. Kuijvenhoven, *Unraveling the web. How to improve the International Network of Science Shops*, 2005.
- EC 157 Heleen van der Werk, *Klanttevredenheid bij het Centrum voor de Kunsten a7 – De ontwikkeling van een meetsysteem*, 2005.
- EC 158 Marjolein Roo, *Cultuur: de economische motor?*, 2005.
- EC 160 Harm de Graaf, *VERAF onder de loep. De verwachtingen en de wensen van de doelgroep*, 2005.
- EC 161 Jos Meijerhof, *Finding attractive markets for the educational programs of the Energy Delta Institute (EDI) – Market research in three European regions*, 2005.
- EC 162 H.J.J. van der Kolk, *Wie ontsteekt de CNG-motor? Een onderzoek naar het maatschappelijk draagvlak van milieuvriendelijke mobiliteit op de Wadden*, 2005.
- EC 163 Dirk Minnema, *De arbeidsmarkt op! Een onderzoek naar de arbeidsmarktpositie van PRO en REC-leerlingen*, 2005.
- EC 164 Arnoud Derk Jan Wolsink, *Building a Transition Game – Corporate Social Responsibility and the airline industry*, 2005.
- EC 165 Marika Stegmeijer, *Finding attractive markets for the educational programs of the Energy Delta Institute (EDI) – Market research in North Africa, the Middle East and South-East Asia*, 2005.
- EC 166 Jan Henk Tigelaar, *Duurzaam handelen bij het waterschap Hunze en Aa's*, 2005.
- EC 167 Marian Kroes, *De waardering van luierreclycling. Een casestudy onder consumenten in de stad Utrecht*, 2005.
- EC 168 Gerrit Bremer, *Duurzaam denken bij het waterschap Hunze en Aa's*, 2005.
- EC 169 Sander Stoter, *Competitive Positioning in Global Energy Education – A research for the Energy Delta Institute*, 2005.
- EC 170 Jasper Bakker, Sijbren de Jong, *Leren is Ondernemen – Draagvlak voor een vignet Leren Ondernemen?*, 2006.



- EC 172 Willem Straat, *Herbestemming van karakteristieke objecten in Noord Groningen*, 2006.
- EC 173 Gerjan Elzerman, *De kas opmaken – Economisch perspectief van de glastuinbouw in Sappemeer en omgeving*, 2006.
- EC 176 Tressy Hop, *Relink Life and work – LiWo oplossingen*, 2006
- EC 177 Murat Duman, Luciaan Boels, *Waste to Energy – Essessment of Essent's waste wood gasification process according to the Waste Incineration Directive and its implementation in the netherlands*. EDReC and Science Shops of Chemistry and Economics, Management & Organization, 2007.
- EC 178 Pieter Crucq, Hendrik-Jan Hemminga, *Decentralization and Economic Growth per capita in Europe*, 2007.
- EC 179 Royla Pierre, *"Je gaat er ziek heen en komt genezen terug" – Een onderzoek naar de genderaspecten van de aSB herbeoordelingen in de provincie Friesland*, 2007.
- EC 180 Anke van Amelsfoort m.m.v. Rudi Zwier, *Weg vrij voor duurzame brandstoffen? Onderzoek naar bereidheid consument om over te schakelen op duurzame brandstoffen*, 2007.
- EC 181 Pascal Meppelink, *Een slimme meid is op haar pensioen voorbereid. Wat de afschaffing van de partnertoeslag op de AOW betekent voor verschillende groepen vrouwen*, 2007.
- EC 182 Matthijs Sterken, *Samenwerking in Welzijn en Kinderopvang de oplossing voor meer concurrentie? Een bedrijfskundige toepassing om tot een afstemming te komen tussen de structuren van de instellingen en de ontwikkelingen en veranderingen in de omgeving*, 2008.
- EC 183 Dr. F.J. (Frans) Sijtsma, Drs. M. (Martijn) Broekhof, Drs. C.M. (Karin) Ree, Prof. Dr. D.J.F. (Dirk Jan) Kamann, Prof. Dr. H.C. (Henk) Moll, *Focus en resultaat in duurzaam inkopen. Een handreiking voor de ontwikkeling van criteria voor duurzaam inkopen door de (centrale) overheid*, 2008.
- EC 184 Louis Feitsma, *Duurzaam maar niet biologisch. Certificeren van duurzaamheid in de grondgebonden landbouw*, 2008.

## Werkdocumenten

- WD 2000-1 drs. Frans J. Sijtsma, Prof. dr. P.H. Pellenbarg en drs. K.G. Lugtenborg, *Naar een goed besluit over vier Friese musea*, 2000.
- WD 2000-2 drs. Elise Kamphuis (red.), *Komt EKO van de grond?, De verwerkingscapaciteit van biologische producten in Noord Nederland*, 2000.
- WD 2000-3 dr. D. Strijker, Prof. dr. D.-J.F. Kamann, drs. F.J. Sijtsma, *Bioraffinage in Noord-Nederland*, 2000.
- WD 2001-1 U. Futh, drs. F.J. Sijtsma, *Nieuwe kansen voor de Nijkans. Mogelijkheden voor kuuroord spin-off bij de ontwikkeling van het bedrijfsterrein de Nijkans in Nieuweschans*, 2001.
- WD 2001-2 U. Futh, *Metten van natuurwaarden in Duitsland*, 2001.
- WD 2001-3 H. Tschochohei, *Do people in developing countries have limited access to essential drugs? The pattern of global supply of pharmaceuticals*, 2001.
- WD 2001-4 C. Boersma, *Economic issues of antimalarial diagnostics and therapeutics in sub-Saharan Africa*, 2001.
- WD 2002-1 drs. F.J. Sijtsma, M. Broekhof, Prof. dr. J. van Dijk, drs. G.J. Hoogstra, *IKO en PRIKK: Stimulans voor economische activiteit op het Fries-Groningse platteland? Een evaluerend onderzoek naar de IKO en PRIKK regelingen voor investeringen van het kleinbedrijf*, 2002.
- WD 2002-2 drs. F.J. Sijtsma, drs. P. Hogendoorn, drs. G. J. Hoogstra, drs. C.-J. Pen, prof. dr. P.H. Pellenbarg m.m.v. Sytse Duiverman, *Bijlagenrapport bij Uitgifte van bedrijventerreinen op het Friese platteland*, 2002.
- WD 2002-3 Bauke Visser, *Bedrijventerreinen tussen droom en daad: Symbioses en utility sharing. Samenwerkingsverbanden op bedrijventerreinen vanuit een bedrijfskundig perspectief*, 2002.
- WD 2002-4 Renate Bieleman, Leon Boerboom, Michiel Nijboer, Jacob de Vries, drs. Frans J. Sijtsma (redactie), *Maatschappelijk Verantwoord Ondernemen in Fryslân, Samenvatting*, 2002.
- WD 2002-5 drs. Frans J. Sijtsma, prof. dr. P.H. Pellenbarg, *Concurrentie-analyse Europark Coevorden*, 2002.
- WD 2003-3 drs. Frans J. Sijtsma, *Economische gevolgen van de PKB Waddenzee in de Kop van Noord-Holland. Een beoordeling van het ECORYS-NEI rapport*, 2003.
- WD 2004-1 dr. D. Strijker, *Opmerkingen bij het PPO-rapport 'Glastuinbouw in de gemeente Eemsmond'*, 2004.
- WD 2005-1 drs. Frans J. Sijtsma, *Evaluatie van STIPO. Een verkenning van effecten en verbeteringsopties van het Stimuleringsproject voor Innovatie in Plattelandsondernemingen in Noord-Nederland*, 2005.
- WD 2005-2 Hugo de Vries, *De toekomst van het Landelijk Overleg Wetenschapswinkels*, 2005.
- WD 2006-1 Drs. F.J. Sijtsma, *De ratio voor de randweg Heeg*, 2006.
- WD 2006-2 Pawel Madry, *Kabel Noord's Network Infrastructure Development*, 2006.
- WD 2007-1 Dr. Frans J. Sijtsma, *Beoordeling van het 'Bewonersonderzoek dagelijkse boodschappen Nijmegen Dukenburg'*, 2007.
- WD 2007-2 Dr. F.J. Sijtsma, *Een nieuwe ratio voor de randweg Heeg?*, 2007.
- WD 2007-3 Dr. F.J. Sijtsma, *Het maatschappelijk belang van het Polderhoofdkanaal*, 2007.
- WD 2008-1 Michelle Belt, Tjerkje Fokkema, Marieke Meijerink, *Een schoenendoos vol ongeopende enveloppen. Onderzoek Humanitas: hulp bij de thuisadministratie regio Friesland*, 2008.